



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**El clima organizacional y su relación con la calidad del
servicio educativo en la Unidad Educativa Martin
Luther King, periodo 2018**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con
mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la
Educación

AUTOR

Livinia Narcisa ESPINOZA LEON

ASESOR

Luis Martin CHAVEZ ALVAN

Lima, Perú

2019



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Espinoza, L. (2019). *El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Martin Luther King, periodo 2018*. [Tesis de maestría, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PRESENTADA POR DOÑA LIVINIA NARCISA ESPINOZA LEON PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN


En la ciudad de Lima, a los 28 días del mes de mayo del 2019, siendo 01:00 p.m. se reunió en acto público en el Salón de Grados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador integrado por el Dr. LUCIO MÁXIMO VALER LOPERA (Presidente), Mg. LUIS CHAVEZ ALVAN (Asesor), Mg. DANTE MACAZANA FERNÁNDEZ (Jurado Informante), Mg. ELÍ CARRILLO VÁSQUEZ (Jurado Informante) y la Dra. JULIA TEVES QUISPE (Miembro del Jurado), para recepcionar la sustentación de la tesis **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA MARTIN LUTHER KING, PERIODO 2018**, que presenta doña **LIVINIA NARCISA ESPINOZA LEON**, para obtener el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.


Para el efecto, el Jurado Examinador tuvo a la vista el informe favorable del Jurado Informante integrado por el Mg. LUIS CHAVEZ ALVAN (Asesor), Mg. DANTE MACAZANA FERNÁNDEZ (Jurado Informante) y el Mg. ELÍ CARRILLO VÁSQUEZ (Jurado Informante).


Después de haber escuchado la sustentación de la graduanda, el Jurado Examinador procedió a formular las preguntas reglamentarias y, luego de una deliberación en privado, decidió otorgarle el calificativo de:

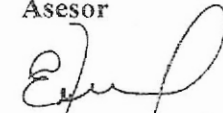
Muy Bueno (10) Dieciocho

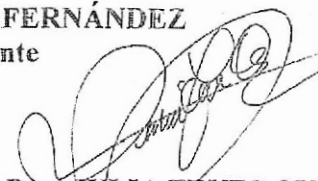
Como testimonio del acto que culminó a las 1:50 p.m horas, cada uno de los miembros del Jurado Examinador procedió a suscribir el acta, para que se remita a las instancias correspondientes y se expida, previo trámite administrativo, el diploma que acredite a doña **LIVINIA NARCISA ESPINOZA LEON**, para obtener el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.


Dr. LUCIO MÁXIMO VALER LOPERA
Presidente


Mg. LUIS CHAVEZ ALVAN
Asesor


Mg. DANTE MACAZANA FERNÁNDEZ
Jurado Informante


Mg. ELÍ CARRILLO VÁSQUEZ
Jurado Informante


Dra. JULIA TEVES QUISPE
Miembro del Jurado

DEDICATORIA

La presente tesis lo dedico a nuestro creador Jehová Dios, ya que, gracias a él, se ha podido concluir satisfactoriamente mi carrera con el apoyo de mis seres queridos que han sido el apoyo fundamental en mi formación profesional.

ÍNDICE GENERAL

VEREDICTO DE LA TESIS POR LOS MIEMBROS DEL JURADO

EXAMINADOR II

DEDICATORIA III

ÍNDICE GENERAL IV

LISTA DE TABLAS VII

LISTA DE FIGURAS IX

RESUMEN X

ABSTRACT XI

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN..... 1

1.1. Situación Problemática 1

1.2. Formulación del Problema 3

1.3. Planteamiento del problema 4

1.3.1. Problema general:..... 4

1.3.2. Problemas específicos 4

1.3.3. Justificación teórica 5

1.4. Objetivos..... 5

1.4.1. Objetivo general 5

1.4.2. Objetivos específicos 6

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO..... 7

2.1. Marco Filosófico o epistemológico de la investigación 7

2.2. Antecedentes de investigación 8

2.2.1. Nivel internacional 8

2.2.2. Nivel nacional	13
2.3. Bases Teóricas	15
2.3.1. El clima organizacional.....	15
2.3.2. Aproximaciones conceptuales sobre clima organizacional	16
2.3.3. Evolución y enfoques del clima organizacional	18
2.3.4. Dimensiones del clima organizacional	19
2.3.5. Modelos y métricas del Clima organizacional	22
2.3.6. La calidad del servicio educativo.....	25
2.3.7. Hacia la calidad del servicio educativo en Ecuador	25
2.3.8. Las dimensiones de la calidad del servicio educativo	28
2.3.9. El Clima organizacional y la calidad del servicio educativo	29
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	31
3.1. Hipótesis	31
3.1.1. Hipótesis general.....	31
3.1.2. Hipótesis específicas.....	31
3.2. Identificación de variables.....	32
3.3. Operacionalización de variables	33
3.4. Tipo y diseño de investigación.....	34
3.5. Población de estudio	35
3.5.1. Unidad de análisis	35
3.5.2. Población	35
3.6. Tamaño y selección de muestra	37
3.7. Técnicas de recolección de datos.....	37
3.8. Análisis de la confiabilidad del instrumento	40
3.8.1. Calidad del servicio educativo	40

3.8.2. Clima organizacional	43
3.9. Fiabilidad por escala	44
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	46
4.2. Análisis descriptivo	46
4.2.1. Información general.....	46
4.2.2. Análisis del cuestionario sobre la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo	46
4.3. Pruebas de hipótesis	62
4.3. Presentación de resultados	67
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS.....	81

LISTA DE TABLAS

TABLA 1: CLASIFICACIÓN DE LAS CATEGORÍAS SEGÚN ESTRATOS O VARIABLES.....	11
TABLA 2: DEFINICIONES SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	17
TABLA 3: ENFOQUES SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL	19
TABLA 4: DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	19
TABLA 5: DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL (CONTINUACIÓN).....	20
TABLA 6: DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL (CONTINUACIÓN).....	21
TABLA 7: DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUATRO INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.....	23
TABLA 8: DIMENSIÓN DE CONVIVENCIA ESCOLAR	29
TABLA 9: RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	30
TABLA 10: POBLACIÓN DE ESTUDIO.....	35
TABLA 11: PUNTUACIÓN EN ESCALA LIKERT DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	38
TABLA 12: PUNTUACIONES EN ESCALA LIKERT DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	39
TABLA 13: BAREMOS ADAPTADOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	39
TABLA 14: ESTADÍSTICOS DE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	40
TABLA 15: ESTADÍSTICOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	43
TABLA 16: ESCALA DE COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH	44
TABLA 17: ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA EL CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	45
TABLA 18: ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA EL CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES	45
TABLA 19: DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SEXO.....	46
TABLA 20: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA TANGIBILIDAD DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	47
TABLA 21: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA FIABILIDAD DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	49
TABLA 22: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.....	50
TABLA 23: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA SEGURIDAD DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	51
TABLA 24: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA EMPATÍA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.....	53

TABLA 25: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA ESTRUCTURA DEL CLIMA	
ORGANIZACIONAL	55
TABLA 26: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA RECOMPENSA DEL CLIMA	
ORGANIZACIONAL	57
TABLA 27: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES DEL CLIMA	
ORGANIZACIONAL	58
TABLA 28: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA IDENTIDAD DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	
.....	60
TABLA 29: CORRELACIONES – RHO DE SPEARMAN: CLIMA ORGANIZACIONAL Y	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.....	63
TABLA 30: CORRELACIONES – RHO DE SPEARMAN: ESTRUCTURA Y LA CALIDAD DEL	
SERVICIO EDUCATIVO	64
TABLA 31: CORRELACIONES – RHO DE SPEARMAN: RECOMPENSA Y LA CALIDAD DEL	
SERVICIO EDUCATIVO	65
TABLA 32: CORRELACIONES – RHO DE SPEARMAN: RELACIONES Y LA CALIDAD DEL	
SERVICIO EDUCATIVO	65
TABLA 33: CORRELACIONES – RHO DE SPEARMAN: IDENTIDAD Y LA CALIDAD DEL	
SERVICIO EDUCATIVO	66

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA TANGIBILIDAD SEGÚN SEXO.....	48
FIGURA 2: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA FIABILIDAD SEGÚN SEXO	49
FIGURA 3: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA SEGURIDAD SEGÚN SEXO.....	52
FIGURA 4: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA EMPATÍA SEGÚN SEXO	54
FIGURA 5: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA ESTRUCTURA SEGÚN SEXO	56
FIGURA 6: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA RECOMPENSA SEGÚN SEXO	58
FIGURA 7: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES SEGÚN SEXO	59
FIGURA 8: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA IDENTIDAD SEGÚN SEXO.....	61
FIGURA 9: GRÁFICO DE DISPERSIÓN ENTRE LOS PUNTAJES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	67
FIGURA 10: GRÁFICO DE DISPERSIÓN ENTRE LOS PUNTAJES DE LA ESTRUCTURA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.....	68
FIGURA 11: GRÁFICO DE DISPERSIÓN ENTRE LOS PUNTAJES DE LA RECOMPENSA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	69
FIGURA 12: GRÁFICO DE DISPERSIÓN ENTRE LOS PUNTAJES DE LAS RELACIONES Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	70
FIGURA 13: GRÁFICO DE DISPERSIÓN ENTRE LOS PUNTAJES DE LA IDENTIDAD Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.....	71

RESUMEN

La investigación sobre el clima organizacional es fundamental en la institución educativa ya que las experiencias vividas por la comunidad educación se relaciona con la percepción de la calidad del servicio. Por eso, aunque el clima organizacional no es tangible, si es posible cuantificarlo y estudiarlo ya que está presente en toda organización; por ejemplo, Keith Davis consideraba que el “el clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real”. Bajo este precepto, en la presente investigación cuantitativa, de diseño correlacional se busca establecer si existe la correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.

Para cumplir con este propósito, se ha trabajado con una muestra de 671 obtenido a través de un muestreo aleatorio simple.

Los resultados fueron descritos y sometidos al análisis estadístico de la prueba de correlación de Spearman. A partir de ello, se concluyó con un $Rho = 0,463$ que hay correlación media positiva entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo. También, se registró que la gran mayoría de los alumnos están satisfechos y de acuerdo con la calidad del servicio educativo. No obstante, se registraron deficiencias en la labor del personal administrativo.

Palabras claves: clima organizacional, calidad del servicio educativo y satisfacción educativa.

ABSTRACT

The investigation is about the organizational climate one is fundamental in the educative teaching that the experiences lived by the educational community is related to the perception of the quality of the service. For that, although the organizational climate is not tangible, if possible to quantify it and study it is present in every organization; Keith Davis, for example, considered that "the climate is no longer a matter of life, it is a real existence". Under this precept, in the present investigation quantitative, of correlative design to establish if there is the correlation between the organizational climate and the quality of the educational service in the educational unit Martin Luther King, period 2018, from the perspective of the students.

To fulfill this purpose, we have worked with a sample of 671 obtained through simple random sampling.

The result is that of described and subjected to statistical analysis of the Spearman correlation test. From that, it was concluded with a $Rho = 0,463$ that positive there is correlation between the organizational climate and the quality of the educational service. Also, it was registered that the great majority of the students are satisfied and agree with the quality of the educational service. Notwithstanding, deficiencies were registered in the labor of the administrative personnel.

Key Words: organizational climate, quality of educational service and educational satisfaction.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Situación Problemática

En Ecuador, los maestros laboran en condiciones de incertidumbre, debido a que se le ha quitado autoridad y se ha generado un entorno donde la búsqueda de culpables de las problemáticas educativas supera al establecimiento de consensos que conlleven al establecimiento de un clima beneficioso para la enseñanza - aprendizaje. Esto se refleja tanto en el temor como en la tensión que experimenta el maestro en la generación de conflictos que hagan peligrar su trabajo. Por ello, el establecimiento de un adecuado clima al interior de las entidades educativas reviste de una importancia capital para el logro de objetivos.

La calidad del servicio educativo se plantea como una necesidad entre los países en vías de desarrollo ya que la educación, como derecho fundamental, posibilita que las personas puedan acceder a una mejor calidad de vida y contribuyan al desarrollo del país.

En Ecuador, a través del Ministerio de Educación, se han planteado estándares de calidad con el propósito de mejorar el sistema educativo. Estos complejos sistemas poseen un alto nivel de autonomía; por ello, cualquier cambio debe ser gestado desde su interior, es decir, desde los docentes, trabajadores, alumnos y padres de familia como principales agentes de cambio.

El modelo de calidad planteado por el Ministerio de Educación de Ecuador abarca cuatro estándares: gestión educativa, Desempeño profesional, estándares de aprendizaje y estándares de infraestructura.

La presente investigación se enmarca dentro de los estándares de Gestión Educativa. Este criterio hace “referencia a procesos de gestión y prácticas

institucionales que contribuyen a la formación deseada de los estudiantes. Además, favorecen el desarrollo profesional de los actores de la institución educativa y permiten que esta se aproxime a su funcionamiento ideal” (Ministerio de Ecuador, s.f., p.7).

La filosofía del funcionamiento ideal está ligada al planteamiento del marco del Buen Vivir, en el cual se deben respetar las diversidades culturales de los pueblos, las etnias y las nacionalidades; y fortalecer el desarrollo profesional de todos los actores educativos.

Sin embargo, en cualquier institución siempre se presentan algunas debilidades, las cuales pueden interferir en el desarrollo y desenvolvimiento de los actores, lo cual redundaría en la calidad del servicio.

Diversas investigaciones han abordado la relación entre clima y satisfacción laboral o clima y servicio educativo de calidad. Areche (2014), por ejemplo, sostiene que entre las categorías hay una asociación significativa positiva alta.

1.2. Formulación del Problema

Los problemas de gestión educativa en América Latina se presentan por motivos políticos, económicos, sociales; así como, por elementos subjetivos producto de la interacción entre personas. Por ello, es fundamental analizar el clima organizacional en las instituciones educativas ya que el desenvolvimiento de los agentes repercute en el servicio que brindan.

Uno de los principales problemas que se presentaba en las instituciones educativas es la violencia en las aulas, por ejemplo, según el UNICEF (2010), “el 30% de niños, niñas y adolescentes entre los 5 y 17 años que asisten a la escuela recibe un trato violento o castigador cuando comenten una falta o no hacen sus deberes. Esto representa un incremento de 10 puntos porcentuales respecto al indicador en el año 2000”.

“En los establecimientos públicos este indicador se ubica en 32%, mientras que en los privados llega al 25%. Para los niños, niñas y adolescentes afrodescendientes o indígenas el trato violento o castigador ante el cometimiento de una falta o no cumplimiento de los deberes llega al 41% y 40%, respectivamente, mientras que para el grupo blanco/mestizo llega al 29%” (UNICEF ECUADOR)

Los indicadores conllevan a reflexionar sobre el rol de las instituciones educativas y el grado de satisfacción en los usuarios.

1.3. Planteamiento del problema

1.3.1. Problema general:

¿En qué medida se establece la correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes?
- b) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión recompensa y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes?
- c) ¿Cómo se produce la relación entre el clima organizacional en su dimensión relaciones y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes?
- d) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión identidad y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes?

1.3.3. Justificación teórica

La importancia de la investigación radica en determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo ya que esta información será fundamental para la comunidad educativa en el proceso de autoevaluación, en el proceso de acreditación y en el posicionamiento institucional.

Desde el punto de vista educativo, es pertinente ya que analiza la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo desde la percepción de los principales agentes educativo, es decir, desde las opiniones de los docentes, trabajadores, alumnado y padres de familia.

El análisis y desarrollo de la presente tesis beneficia directamente a los alumnos y al personal administrativo de la Institución Educativa pues cuantifica la información del problema educativo y bajo estos resultados poder realizar cambios que conllevarían a un proceso de mejora continua.

La información cuantificada posibilita conocer y tener datos concretos sobre las deficiencias del servicio educativo, lo cual permitirá diseñar políticas de capacitación docentes, así como planes curriculares orientados a superar las anomalías en el servicio educativo.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Establecer si existe la correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Identificar la relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.
- b) Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.
- c) Describir la relación entre el clima organizacional en su dimensión relaciones y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.
- d) Explicar la relación entre el clima organizacional en su dimensión identidad y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Filosófico o epistemológico de la investigación

“El clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real” (Keith Davis)

El clima organizacional es un constructo que se estudia a partir de las percepciones de los individuos que se interrelacionan en una organización. Uribe (2015) lo concibe como “un conjunto de atributos percibidos de una organización y, o sus, subsistemas, o ambos que determina el comportamiento de los trabajadores y que pueden ser inducidos de forma que la organización y, o sus subsistemas, o ambos, sean acordes con sus miembros o el entorno”.

En el ámbito educativo, los estudios del clima organizacional son fundamentales ya que posibilitan la recolección de información sobre la interacción entre las personas de la comunidad educativa. Luego, en base a ello, formular mecanismos de cambios para superar las deficiencias, lograr un clima armonioso para influenciar de manera positiva en los logros de aprendizaje de los estudiantes.

Según el Diccionario de la Lengua Española (2014), el término *Calidad* significa “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. Sin embargo, desde la perspectiva histórica, “calidad” posee diversas definiciones, las cuales ha variado si se considera su paso del ámbito administrativo al de la educación. Este cambio, se ha generado siempre bajo la búsqueda de mejorar el servicio, por ello, Ramos (2016, p.32) considera que “su desarrollo se ha relacionado al proceso de estadios de la consecución de la calidad mediante la inspección de la calidad, consecución de la calidad mediante el Control de la Calidad, consecución de la calidad mediante el Aseguramiento

de la Calidad y consecución de la calidad mediante la Gestión de la Calidad Total”.

En el ámbito educativo, Cano García (1998) considera que el concepto de “calidad” está relacionado con los términos *equidad* e *innovación* ya que estos elementos crean contextos estimulantes en los centros educativos.

En el Ecuador, el derecho a la educación está reconocido en la constitución ecuatoriana como parte del *Sumak Kawsay*, bajo este marco el gobierno de Ecuador ha planteado los estándares de calidad educativa. Por ello, el Ministerio de Educación afirma que

nuestro sistema educativo será de calidad en la medida en que los servicios que ofrece, los actores que lo impulsan y los productos que genera contribuyan a alcanzar ciertas metas o ideales conducentes a un tipo de sociedad democrática, armónica, intercultural, próspera, y con igualdad de oportunidades para todos. (s.f., p.5)

La calidad educativa en el Ecuador, por ello, redundará en la conformación de una sociedad justa que no solo vele por los aspectos académicos sino también por la autonomía intelectual de los estudiantes.

2.2. Antecedentes de investigación

2.2.1. Nivel internacional

Gamarra Ramírez, Helen (2014) en su tesis “Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas” se propone analizar las percepciones de directivos y docentes sobre el clima organizacional con referencia a las

categorías (Confianza, Presión, Apoyo y Reconocimiento) en una institución educativa estatal de la UGEL 04 de Comas.

La tesis, desde el enfoque cualitativo, utiliza como instrumento de recolección la entrevista semiestructurada dirigida a directivos y docentes de la institución. La investigación concluyó “que las evidencias empíricas de las categorías estudiadas del clima organizacional tales como: la Confianza, Presión, Apoyo y Reconocimiento los cuales parecieran tener incidencias en el comportamiento entre los miembros que laboran en la institución” (Gamarra, 2014).

Cubides Freyre, Martín (2015) en su tesis “Clima institucional en los docentes de la Institución educativa Francisco Secada Vignetta de Iquitos - 2015” se propone “determinar el Clima Institucional de los Docentes en la Institución Educativa Francisco Secada Vignetta de Iquitos en el año 2014. El instrumento de recolección de datos que se aplicó fue el cuestionario” (Cubides, 2015).

La investigación concluyó “que las relaciones en los docentes de la institución educativa Francisco Secada Vignetta de Iquitos en el año 2015 es positivo, debido a que existe una buena comunicación y compañerismo entre los docentes” (Cubides, 2015).

Respecto a la identidad en los docentes, se concluyó que el resultado es positivo pues se verificó el compromiso con las actividades programadas. Así mismo, se consideró que es negativo la información sobre la responsabilidad, pues no existe puntualidad oportunamente con las documentaciones y el horario de trabajo.

Saccca Campos, Julia (2010) en su tesis “Relación entre clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) del Distrito de San Martín de Porres” se propone “determinar y Evaluar si existe relación entre el Clima Institucional y el Desempeño

Académico de los Docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) del Distrito de San Martín de Porres” (Saccsa, 2010).

La investigación aplicó técnicas de la observación, la encuesta y la entrevista informal. La entrevista estructurada dirigida a los directores y una encuesta aplicada mediante un cuestionario a los estudiantes y docentes del ciclo AVANZADO- PEBANA y PEBAJA.

Saccsa (2010) sostiene que “del Contraste de la Hipótesis General, se obtuvo un Valor $p = 0.000 < 0.05$, por lo que podemos afirmar, que existe relación entre el Clima Institucional y el Desempeño Académico de los Docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) del Distrito de San Martín de Porres. La Correlación Conjunta arrojó 0.768, que caracteriza a un Clima Institucional de bueno”.

Aguado Maldonado, José (2012) en su tesis “Clima organizacional de una institución educativa de Ventanilla según la perspectiva de los docentes se propone determinar el nivel del clima organizacional de una institución educativa del distrito de Ventanilla desde la perspectiva de los docentes. La investigación es descriptiva”.

En la tesis, se aplicó un cuestionario sobre el clima organizacional que consta de 42 ítems. “El instrumento está conformado por cuatro partes: estructura, recompensa, relaciones e identidad”.

Aguado (2012) concluyó que

existe un nivel aceptable de clima organizacional según la perspectiva de los docentes en una institución educativa del distrito de Ventanilla. Es decir, los docentes consideran que su ambiente de trabajo les permite satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa. Aunque no en el nivel óptimo que se requiere. (p. 39)

Elera Gómez, Rodomiro (2010) en su tesis “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao” se propone identificar la relación existente entre la Gestión Institucional con la calidad del Servicio Educativo en la I.E. Dora Mayer.

Para la recolección de datos, Elera (2010) “utilizó encuestas tipo cuestionario para tres segmentos de la comunidad educativa: docentes, educandos y padres de familia” (Elera, 2010).

La encuesta aplicada a los docentes estaba compuesta de “50 ítems que respondía a las cinco dimensiones de la variable gestión institucional y 10 ítems para la dimensión satisfacción educativa de la variable calidad del servicio educativo” (Elera, 2010). Por otra parte, “la encuesta de alumnos contenía un instrumento de 10 ítems que respondían a la variable gestión institucional en tres dimensiones y para la variable calidad del servicio educativo 06 ítems que respondían a la dimensión satisfacción educativa” (Elera, 2010). Por último, la encuesta a padres estaba conformada por “11 ítems para responder a cuatro dimensiones y 6 ítems para responder a la dimensión satisfacción educativa de la variable calidad del servicio educativo. Cada ítem contiene tres categorías asignadas como: 1: nunca, 2: a veces y 3: siempre” (Ver Tabla 1)

Tabla 1: Clasificación de las categorías según estratos o variables.

“Estratos	Variables	
	Gestión institucional	Calidad del Servicio
	Categorías	
Docentes	1 = nunca	1 = nunca
	2 = a veces	2 = a veces
	3 = siempre	3 = siempre

	1 = nunca	1 = nunca
Alumnos	2 = a veces	2 = a veces
	3 = siempre	3 = siempre
	1 = nunca	1 = nunca
Padres de familia	2 = a veces	2 = a veces
	3 = siempre	3 = siempre”

Fuente. Elera (2010, p.36)

Para Elera (2010), la investigación ha permitido comprobar que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una “correlación positiva, pero en un nivel medio. Así mismo, sostiene que la correlación no es significativa entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes, con un coeficiente de correlación positiva muy débil, y es significativa según la percepción de los alumnos y padres de familia, con un coeficiente de correlación positiva en un nivel medio” (Elera, 2010)..

Flores Limo, Fernando (2015) en su tesis de maestría “Característica del clima institucional con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4ºy 5º de secundaria de la institución educativa N°7072 de la UGEL 01, Villa El Salvador-2013” se propone analizar la “influencia del clima institucional en la calidad educativa en institución educativa pública 7072 SAN MARTIN DE PORRES de nivel secundario de Villa El Salvador UGEL 01” (Flores, 2015), para ello se planteó una investigación descriptiva, en la cual se busca especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno de estudio.

- Los instrumentos de investigación fueron un cuestionario sobre clima institucional y un cuestionario de calidad del servicio educativo. La investigación concluyó que
- “Existe una relación significativa entre el clima institucional, área comunicación y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa

Pública N° 7072 San Martín de Porres de Villa El Salvador Ugel 01” (Flores, 2015).

- “Existe una relación significativa entre el clima institucional área motivación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martín de Porres de Villa El Salvador Ugel 01 (Flores, 2015, p. 96).
- Por ello, se acepta la relación directa entre el clima institucional y el cuestionario de la calidad del servicio educativo.

Quinteros Fuentes, Mariel (2016) en su tesis “Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016” se “propone determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016. La investigación de tipo correlacional y diseño no experimental, transversal hace uso de cuestionarios tipo Likert” (Quinteros, 2016).

La investigación concluyó que “El clima organizacional sí se relaciona positivamente con la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Públicas de Villa el Salvador - UGEL 01 – 2012; habiendo obtenido un $Rho=0,407$ y un $p\text{ valor}=0.000$ en la correlación de Spearman” (Quinteros, 2016).

2.2.2. Nivel nacional

Polanco Espinoza, Coralia (2014) en su tesis “El clima y la Satisfacción Laboral en los(as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés” se propuso describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los (as) docentes del INTAE.

La investigación hace uso de un cuestionario autosuministrado dirigido a los directivos y docentes del INTAE. Además, se utilizó un test proyectivo basado en el Joint Descriptive Index (JDI) y el Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).

En la investigación, se concluyó que

El clima laboral observado en el INTAE está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales. También, el clima laboral impacta por las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos dentro de la organización educativa. En cuanto a la satisfacción laboral, es evidente que los docentes están insatisfechos con respuestas a los insatisfactores laborales por encima de 20 y 30%, en tanto que las satisfactores labores alcanzaron expresiones de entre 1.33-5.33% (Polanco, 2014, p. 115)

Toapanta Torres, Diana (2015) en su tesis “Modelo de desarrollo organizacional y calidad de servicios administrativos para el “Centro Educativo Josué” ubicado en la ciudad de Ambato” se propone diseñar un modelo de desarrollo organizacional para mejorar la calidad de servicios administrativos del “Centro Educativo Josue”.

Para este fin, desde el enfoque cualitativo, el autor aplicó dos instrumentos:

- Los cuestionarios: dirigidas a los padres de familia de la institución educativa. Posibilitará las reconocer las falencias y necesidades existentes dentro del área administrativa en la institución.
- La entrevista: dirigida al director de la institución educativa para conocer el panorama de los servicios que presta el área administrativa.

Los instrumentos permitieron la recolección de datos y concluir que el diseño del modelo de desarrollo organizacional se ajusta a los requerimientos y necesidades del área administrativa de la institución.

Rivera Lam, Mailing (2000) en su tesis “El clima organizacional de unidades educativas y la puesta en marcha de la reforma educativa” se propone determinar en qué medida las interacciones favorecen o perjudican la Puesta en Marcha de la Reforma Educativa”.

La investigación descriptiva- correlacional ha utilizado tests perfiles de una escuela de Rensis Likert para medir el clima organizacional. “Para la medición de la Puesta en Marcha de la Reforma Educativa se realizó un cuestionario con 23 preguntas agrupadas en cinco áreas” (Rivera, 2000).

La investigación concluyó la relación entre las dos variables en dos instituciones educativas. En el Liceo José Santos obtuvo una puntuación de 5.6 y se clasifica en la teoría de Rensis Likert como Sistema Consultivo; por ello, se acepta que el clima se califica como de confianza, además se evidencia un nivel alto de responsabilidad. Por otro lado, en el Liceo José Santos Ossa la correlación entre las variables Clima Organizacional y Puesta en Marcha de la Reforma Educativa es de 0.98, correlación muy alta. Esto no indica una relación de causa-efecto.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. El clima organizacional

El entorno político y social de un país es fundamental en el desenvolvimiento de las instituciones educativas; por ello, es necesario identificar las fortalezas y oportunidades para mejorar el servicio que se ofrece a la comunidad.

2.3.2. Aproximaciones conceptuales sobre clima organizacional

El constructo “clima organizacional” está comprendido como las percepciones que poseen las personas sobre su ambiente de trabajo, es decir, los sentimientos y conductas de los individuos sobre su medio laboral y su interacción en él. Este constructo, fue acuñado por Lewin en 1951; sin embargo, se popularizó en las décadas del 60 y 70.

El término “clima organizacional” está compuesto por dos palabras “clima” y “organización”. La palabra clima es comprendida como:

una variable fundamental para diferenciar las escuelas en términos de rendimiento del alumno. Entre tales indicadores figuran los resultados de los exámenes, las tasas de retención y las ausencias injustificadas, faltas del profesor, índices de delincuencia entre el alumnado, actividades al margen del currículo y vínculos con la comunidad. En la autoevaluación figuran el análisis del clima escolar y del centro en términos de que este resulte acogedor y hostil, democrático o burocrático, organizado o caótico, estimulante o inhibitorio, atractivo o repulsivo. Por lo común, no se hace intento alguno de medir estos rasgos, pero pueden constituir un modo útil de estimular a los docentes a reflexionar sobre su propia escuela como un primer paso hacia la adopción de campos positivos (Ansión y Villacorta, 2014, 284).

Bajo esta perspectiva, se comprende que el clima está influido por las actitudes e interacciones entre los individuos que integran la organización.

La definición de “clima organizacional” ha variado a lo largo del tiempo. En sus inicios, este término se introdujo al ámbito de la psicología organizacional, la cual nace en la década de los setenta, y fue acuñada por el Dr. Saúl Gellerman para referirse “al ambiente interno que existe entre los miembros de una organización,

y está estrechamente relacionado con el grado de motivación existente” (Rambay, San Miguel y Duque, 2017, P.83).

Según Rambay, San Miguel y Duque (2017), el concepto está ligado al clima laboral o al ambiente organizacional en las empresas o instituciones que brindan servicios (ver Tabla N°2).

Tabla 2: Definiciones sobre el clima organizacional

DEFINICIÓN	CONCEPTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
Factor Humana (2006)	Es considerado un factor circunstancial y es el conjunto de las percepciones que los colaboradores tienen sobre el medio humano y físico donde desarrollan sus actividades laborales.
Vásquez Martínez y Guadarrama Granados, (2001)	Refleja la historia de las luchas internas y externas, los tipos de gente que la institución atrae; sus propios procesos laborales y su infraestructura, las formas de comunicación y cómo se ejerce la autoridad dentro del sistema.
Segredo (2011)	conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la institución, que influye en las actividades, el comportamiento de sus colaboradores, y en el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven

Fuente. Adaptado de Rambay, San Miguel y Duque (2017)

A nivel de las instituciones educativas, el uso del término fue aprobado por la Convención sobre los Derechos Humanos de las Naciones Unidas ya que se buscaba investigar acerca de los beneficios de un clima positivo en las instituciones educativas.

De manera sistemática, el estudio sobre el clima en instituciones educativas la realizó Arthur C. Perry, quien reconoció la influencia del clima escolar sobre el proceso de aprendizaje y sobre los propios estudiantes.

Según Rambay, San Miguel y Duque (2017, p.84), el clima institucional está compuesto por tres aspectos: equidad, innovación y afiliación:

- La equidad se refleja en la percepción de las prácticas de la organización son equitativas y genera confianza entre los miembros y sirve para superar el dilema público asociada con el intercambio de conocimientos.
- La innovación se refleja la percepción del cambio y alienta la creatividad, hace hincapié en el aprendizaje, los flujos de información abierta, y la motivada toma de riesgos.
- La afiliación refleja la percepción de un sentimiento de unión entre los miembros de la organización, el cuidado y el confortamiento social para inducir a los miembros de la organización para ayudar a los otros.

Basado en autores mencionados y considerando el aporte de Gamarra Ramírez (2014), la definición sobre el constructo “clima organizacional” “abarca a todas las percepciones que asumen miembros de una organización para la cual trabajan, y la calidad de su interacción y la motivación que presentan sus participantes influye decisivamente en su desempeño” (Gamarra, 2014)

2.3.3. Evolución y enfoques del clima organizacional

La percepción de clima organizacional es producto de los aspectos culturales de cada una de las organizaciones. Los enfoques del clima institucional son diversos (ver Tabla 3)

Tabla 3: Enfoques sobre el clima organizacional

Objetivo	Forehand & Gilmer (1964)	Las características son distintivas en cada una empresa y se diferencia de las demás. Se analiza la manera como éstas influyen en el comportamiento de sus colaboradores. Este enfoque considera cinco variables estructurales: el tamaño, la estructura, los sistemas, el liderazgo, y las metas de la organización.
Subjetivo	Halpin & Crofits (1962)	Refleja la percepción que tienen los colaboradores sobre la empresa en la cual laboran, si sus necesidades sociales son atendidas y la satisfacción que sienten por el trabajo realizado.
Síntesis	Litwin & Stringer (1968)	La clima organizacional es la suma de los efectos subjetivos, el estilo informal de los colaboradores y de otros factores ambientales sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de los colaboradores

Fuente. Adaptado de Rambay, San Miguel y Duque (2017)

2.3.4. Dimensiones del clima organizacional

El clima organizacional es plausible de ser medido a través de dimensiones. Estos elementos han sido estudiados para conocer el ambiente de las organizaciones (Ver Tabla 4).

Tabla 4: Dimensiones del clima organizacional

"AUTORES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
LIKERT	Los métodos de mando	La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados
	Las características de las fuerzas motivacionales	Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades
	Las características de los procesos de comunicación	La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos

LITWIN Y STRINGER	Las características de los procesos de influencia	La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización
	Las características de los procesos de toma de decisiones	La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones
	Las características de los procesos de planificación	La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices
	Las características de los procesos de control	El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales
	Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento	La planificación y la formación deseada
	Estructura	Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización
	Responsabilidad individual	Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón
	Remuneración	Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho
	Riesgos y toma de decisiones	Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo
	Apoyo	Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo
	Tolerancia al conflicto	La confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones”

Fuente. Adaptado de Sandoval (2004)

Tabla 5: Dimensiones del clima organizacional (continuación)

“AUTORES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Pritchard y Karasick	Autonomía	Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas

Conflicto y cooperación	Se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
Relaciones sociales	Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización
Estructura	Cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea
Remuneración	Se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
Rendimiento	La relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante
Motivación	se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados
Estatus	Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización les da a estas diferencias
Flexibilidad e innovación	Cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas
Centralización de la toma de decisiones	Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos
Apoyo	se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo”

Fuente. Adaptado de Sandoval (2004)

Tabla 6: Dimensiones del clima organizacional (continuación)

“AUTORES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Bowers y Taylo	Apertura a los cambios tecnológicos.	Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados
	Recursos Humanos	Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo

Brunet	Comunicación	se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección
	Motivación	Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización
	Toma de decisiones	Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso
	Autonomía Individual	Se incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto grado de decisión
	Grado de estructura que impone el puesto	Mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores
	Tipo de recompensa	Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de Promoción
	Consideración, agradecimiento y apoyo	se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior”

Fuente. Adaptado de Sandoval (2004)

2.3.5. Modelos y métricas del Clima organizacional

Las dimensiones del clima organizacional han sido planteadas desde los enfoques subjetivos, objetivos y sintéticos; por ello, las formas de medidas han sido construidas considerando las categorías que cada una comprende. Rambay, San Miguel y Duque (2017, p.86) han resumido los diversos instrumentos para medirlo:

- El Índice de Características de Instituciones Universitarias (ICU), iniciado por Pace y Stern (1958).
- Las Escalas de Presión Universitaria, elaboradas por Thistlethwaite (1959).

- Técnica de Medición del Ambiente Universitario, de Astin y Holland (1961).
- El Cuestionario Descriptivo del Clima Organizacional (OQCD), diseñado por Halpin y Croft (1962), proporciona un marco y medida del clima de la escuela por décadas. La calidad del clima organizacional es originalmente medida mediante la exploración abierta y auténtica de las relaciones entre maestros y directores.
- La Escala del Ambiente Universitario, elaborado por Pace (1963).
- El Cuestionario Descriptivo del Perfil del Clima Organizacional Educativo (CKK Ltd.), diseñado por Charles Kettering en 1969, y desarrollado por la Fundación CFK Ltd., hoy CADRE en 1973.

El clima organizacional ha sido analizado desde diversas perspectivas, en cada uno ellos se han elaborado instrumentos. Fernández Aguerre (2004) recopila las principales métricas, por ejemplo, “el *Organizational Climate Description Questionnaire* (OCDQ) propuesto por Andrew Halpin y Don Croft en 1962 para el análisis del clima en las escuelas; el *Profile of a School* de Jane y Rensis Likert y el *Busissness Organization Climate Index* (BOCI) planteado en 1971 por Roy Payne y D. Pheysey ”(Gamarra, 2014).(ver Tabla 5)

Tabla 7: Dimensiones del clima organizacional en cuatro instrumentos de medición

"Organizational Climate Descriptive Questionnaire (OCDQ). Halpin & Croft (1963)	Profile of an Organization (Likert, 1967)	Busissness and Organization Climate Index (BOCI) Payne & Mansfield (1973)	Organizational Health Inventory for High Schools (OHI) Hoy & Feldmann (2003)
1. Falta de compromiso (“disengagement”) docente	1. Método de mando	1. Distancia psicológica con los líderes	1. Integridad institucional (Nivel institucional /problema instrumental)
2. Bloqueos, entorpecimiento, molestias, interrupciones en el trabajo (“Hindrance”)- docentes	2. Naturaleza de las fuerzas de motivación	2. Cuestionamiento de la autoridad	2. Influencia del director (Nivel gerencial /problema instrumental)

3. Espíritu de cuerpo ("Espirit")- docentes	3. Procesos de comunicación	3. Igualdad en el trato	3. Consideración y respeto (Nivel gerencial /problema expresivo)
4. Amistad, proximidad ("intimacy") - docente	4. Influencia e integración	4. Preocupación de la gerencia por la participación de los empleados	4. Diseño de estructura: Orientación hacia la tarea y el desempeño (Nivel gerencial/ problema instrumental)
5. Distanciamiento ("aloofness") - director	5. Toma de decisiones	5. Libertad de pensamiento	5. Asignación de recursos (Nivel gerencial / problema instrumental)
6. Énfasis en la producción y en los resultados ("production enfasis") - director	6. Fijación de los objetivos directrices	6. Control emocional	6. Moral colectiva, espíritu de cuerpo (Nivel técnico / problema expresivo)
7. Confianza ("thrust") - director	7. Procesos de control	7. Orientación al futuro	7. Cohesión, integración, compañerismo (Nivel técnico / problema expresivo)
8. Consideración, respeto ("consideration") - director	8. Objetivos de resultados y de perfeccionamiento	8. Orientación científico-técnica	8. Énfasis académico (Nivel técnico / problema expresivo)"
		9. Orientación intelectual	
		10. Desafíos de trabajo	
		11. Orientación a la tarea	
		12. Laboriosidad	
		13. Altruismo	
		14. Sociabilidad	

Fuente. Fernández Aguerre (2004)

2.3.6. La calidad del servicio educativo

2.3.6.1. Aproximaciones conceptuales sobre calidad del servicio educativo

La calidad del servicio de una institución educativa se refleja en la conformidad y la satisfacción de la comunidad académica en los diversos servicios prestados por éste.

Con el fin de lograr la calidad en el servicio educativo, el Ministerio de Educación de Ecuador, a través de las leyes, ha implantado una política de calidad, la cual está englobada en el tipo de la sociedad que se busca establecer. Uno de los requisitos de la calidad educativa es la equidad, pues la igualdad de oportunidades garantiza que todas las personas puedan acceder a los servicios educativos, permanecer en dichos servicios y culminarlos.

A través de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, se plantearon dos propósitos de la calidad educativa:

- “Orientar, apoyar y monitorear la acción de los actores del sistema educativo hacia la mejora continua de este” (Fernández, 2004).
- “Ofrecer insumos para la toma de decisiones de políticas públicas con el fin de alcanzar la calidad del sistema educativo” (Fernández, 2004).

2.3.7. Hacia la calidad del servicio educativo en Ecuador

El Gobierno Nacional de la República del Ecuador, a través de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, ha propuesto cinco tipos de estándares para garantizar la calidad educativa:

a) “Estándares de Aprendizaje

Describen los logros y constituyen referentes comunes que los estudiantes deben alcanzar a lo largo de la trayectoria escolar: desde el primer grado de la Educación General Básica hasta el tercer curso de Bachillerato Estándares de Gestión Escolar” (Ministerio de Educación, s.f.p.19).

b) “Estándares de Desempeño Profesional Directivo

Es referente al liderazgo, a la gestión pedagógica, al talento humano, a recursos, al clima organizacional y a la convivencia escolar; para asegurar su influencia efectiva en el logro de aprendizajes de calidad de todos los estudiantes en las instituciones educativas a su cargo” (Ministerio de Educación, s.f.p.15).

c) “Estándares de Desempeño Profesional Docentes

El propósito de los estándares de Desempeño Profesional Docente es fomentar en el aula una enseñanza que permita que todos los estudiantes ecuatorianos alcancen los perfiles de egreso o aprendizajes declarados por el Currículo Nacional para la Educación General Básica y para el Bachillerato” (Ministerio de Educación, s.f.p.11).

d) “Estándares de Infraestructura Escolar

Son criterios normativos para la construcción y distribución de los espacios escolares, que buscan satisfacer requerimientos pedagógicos y aportar al mejoramiento de la calidad en la educación. Estos estándares enuncian las condiciones de infraestructura que deben cumplir progresivamente todas las instituciones educativas con la finalidad de alcanzar niveles óptimos de calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje” (Ministerio de Educación, s.f.p.47).

e) “Estándares de Gestión Escolar

Hacen referencia a procesos de gestión y prácticas institucionales que contribuyen a la formación deseada de los estudiantes. Además, favorecen el desarrollo profesional de los actores de la institución educativa y permiten que esta se aproxime a su funcionamiento ideal” (Ministerio de Educación, s.f.p.7).

Desde los lineamientos del Estado Ecuatoriano, a través de la “Dirección Nacional de Educación para la Democracia y el Buen Vivir”, ha dispuesto los siguientes proyectos:

- “Se expide el Acuerdo Ministerial 0069-14, con la normativa del nuevo modelo de atención integral de los Departamentos de Consejería Estudiantil, que se fundamenta en los enfoques de derechos, visión intercultural, equidad de género, y de bienestar psicológico-afectivo. El nuevo modelo de atención promueve la búsqueda de situaciones óptimas en las que los y las estudiantes puedan desarrollar al máximo sus capacidades y potenciar aquellas habilidades que los estructuran como Individuos” (Ministerio de Educación, s.f. p. 12).
- “Se expide el Acuerdo Ministerial 332-13, en el que se detalla la normativa de los Códigos de convivencia institucional, que son una herramienta realizada por representantes de los distintos miembros de la comunidad educativa (estudiantes, autoridades, madres y padres de familia, docentes) en el que se llegan a acuerdos sobre normas de convivencia armónica, respeto por la institución educativa, y promover espacios libres de violencia en el ámbito educativo” (Ministerio de Educación, s.f. p. 12).
- “El proyecto emblemático “Escuelas del Buen Vivir”, en el que se ponen en práctica aquellos principios del Plan Nacional del Buen Vivir que promueven una educación plena en la que niños, niñas y adolescentes tengan experiencias que apunten a su desarrollo integral, su proceso de autonomía y ciudadanía responsable” (Ministerio de Educación, s.f. p. 12).

2.3.8. Las dimensiones de la calidad del servicio educativo

La evaluación de la calidad del servicio educativo, según Drucker (1990), se expresa en el nivel de satisfacción del cliente en comparación con sus expectativas. La presente investigación, bajo la percepción de Drucker, plantea el análisis de las cinco dimensiones:

a) Fiabilidad

“Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable” (Drucker 1990).

b) Seguridad

“Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza” (Drucker 1990).

c) Capacidad de respuesta

“Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido” (Drucker 1990).

d) Empatía

“Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes” (Drucker 1990).

e) Tangibilidad

“Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (Drucker 1990).

Las cinco dimensiones se plantean como modelo del trabajo realizado por Areche (2013), quien sintetiza los trabajos de Parasuraman”, (Zeithaml y Berry 1993)

Desde el Ministerio de Educación de Ecuador, a través de la política educativa, se plantean dimensiones sobre el clima organizacional (Tabla 6)

Tabla 8: Dimensión de convivencia escolar

“DIMENSIÓN: CONVIVENCIA ESCOLAR	
Convivencia escolar y formación ciudadana	25. Elaborar el Código de Convivencia a través de prácticas participativas lideradas por el Gobierno Escolar.
	26. Establecer mecanismos que propicien la resolución pacífica de conflictos en los ámbitos de la vida escolar y comunitaria.
	27. Supervisar el cumplimiento de los principios de honestidad académica prescritos por la Autoridad Educativa Nacional y que son parte del Código de Convivencia.
	28. Implementar estrategias que ofrezcan seguridad y resguarden la integridad de todos los miembros de la comunidad educativa dentro de la institución
Servicios complementarios	29. Establecer políticas de formación ética integral, tal como se estipula en la LOEI.
	30. Optimizar los servicios relacionados con el bienestar de la comunidad educativa: consejería estudiantil, salud, alimentación, transporte, entre otros.”

Fuente. Adaptado del Ministerio de Educación de Ecuador (s.f., p.10)

2.3.9. El Clima organizacional y la calidad del servicio educativo

La relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo, en su dimensión de la satisfacción laboral, ha sido objeto de estudio de varias investigaciones (ver Tabla 7). Las investigaciones han concluido que las percepciones individuales de clima presentan relaciones significativas con la

satisfacción laboral y diferente de la misma: conflicto, ambigüedad, sobrecarga de rol, bienestar efectivo, compromiso organizacional y propensión al abandono.

Tabla 9: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

“AUTOR	RESULTADOS
Friedlander y Margulies (1969)	El clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción individual. El grado de impacto que el clima produce sobre la satisfacción laboral varía según sea el tipo de clima y el tipo de satisfacción.
Payne y Pheysey (1971)	El clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción laboral.
Hellriegel y Slocum (1974)	Fuerzas correlaciones entre el clima y la satisfacción laboral. La satisfacción varía en consonancia con las percepciones que el individuo tiene del clima. Consideran prematuro si la satisfacción afecta al clima o éste a la satisfacción, si bien parece que la dirección de la causalidad es mayor del clima a la satisfacción.
Downey, Hellriegel y Slocum (1975)	Los resultados de este estudio ofrecen evidencia empírica de que algunas dimensiones de clima influyen sobre diversas facetas de la satisfacción laboral.
Jakofsky y Slocum (1988)	Los resultados ponen de manifiesto la existencia de correlaciones significativas de las percepciones individuales de las dimensiones del clima con dimensiones de satisfacción laboral.
Peiró, González- Roma y Ramos (1991)	Los resultados obtenidos muestran relaciones significativas y positivas con la satisfacción laboral.
Ostroff (1993)	Nueve dimensiones de clima laboral muestran una influencia significativa y positiva sobre la satisfacción”.

Fuente. Chiang, Martín y Núñez (2010)

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación directa significativa entre clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) Existe una relación directa significativa entre clima organizacional en su dimensión estructura y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.
- b) Existe una relación directa significativa entre clima organizacional en su dimensión recompensa y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.
- c) Existe una relación directa significativa entre clima organizacional en su dimensión relaciones y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.
- d) Existe una relación directa significativa entre clima organizacional en su dimensión identidad y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.

3.2. Identificación de variables

A. Variable independiente: **Clima organizacional**

Según la medición: Cuantitativa

Escala de medición: Intervalo

Por su naturaleza: Activa

Por la posesión de la característica: Ordinal

B. Variable dependiente: **Calidad del servicio educativo**

Según la medición: Cuantitativa

Escala de medición: Intervalo

Por su naturaleza: Pasiva

Por la posesión de la característica: Ordinal

3.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones
Clima organizacional	“Son todas las percepciones que asumen miembros de una organización para la cual trabajan, y la calidad de su interacción y la motivación que presentan sus participantes influye decisivamente en su desempeño” (San Miguel y Duque, 2017).	Se mide a través de las relaciones dentro de una institución: confianza, presión, apoyo, reconocimiento.	Estructura
			Recompensa
			Relaciones
			Identidad
Calidad del servicio educativo	“el concepto de “calidad” está relacionado con los términos <i>equidad</i> e <i>innovación</i> ya que estos elementos crean contextos estimulantes en los centros educativos” (Cano y García, 1998).	“Se mide a través de la dimensión de satisfacción educativa responde centralmente al nivel de resultados del trabajo que desarrolla la institución educativa” (Fernández, 2004).	Fiabilidad
			Seguridad
			Capacidad de respuesta
			Empatía
			Tangibilidad

Fuente. Elaboración propia

3.4. Tipo y diseño de investigación

La tipificación y diseño de la investigación se realiza en base a la taxonomía planteada por Hernández Sampieri (2014):

- Enfoque de la investigación: CUANTITATIVA
- Alcance de la investigación: CORRELACIONAL
- Tipo de investigación: NO EXPERIMENTAL
- Diseño de la investigación: TRANSECCIONAL CORRELACIONAL
- Temporalidad: TRANSVERSAL

3.5. Población de estudio

3.5.1. Unidad de análisis

Un estudiante de la UNIDAD EDUCATIVA MARTIN LUTHER KING, 2018.

3.5.2. Población

La población está compuesta por 1787 estudiantes de la institución educativa (ver 8)

Tabla 10: Población de estudio

Funcionalidad horaria		Matutino				Vespertino				
Niveles educativos		Alumnos				Alumnos				Total
		A		B		A		B		
		F	M	F	M	F	M	F	M	
Preparatoria (Nivel 1)	Inicial I	12	8	11	9	10	8	11	7	76
	Inicial II	20	10	10	20	16	14	15	13	118
Básica elemental (Nivel 2)	2°	18	17	19	16	16	13	17	9	125
	3°	19	17	20	13	15	16	19	10	129

	4°	20	12	18	17	18	17	20	12	134
Básica media (Nivel 3)	5°	19	11	18	12	18	15	19	11	123
	6°	18	15	19	15	19	15	18	15	134
	7°	17	14	20	12	17	14	18	12	124
Básica superior (Nivel 4)	8°	17	19	18	16	23	10	12	19	134
	9°	23	10	16	15	18	17	18	6	123
	10°	16	17	16	19	17	16	17	18	136
Bachillerato (Nivel 5)	1°	19	18	19	15	18	17	19	14	139
	2°	20	20	18	17	19	18	18	17	147
	3°	18	17	19	14	20	20	19	18	145
Total		256	205	241	210	244	210	240	181	1787

Fuente. Elaboración propia

3.6. Tamaño y selección de muestra

La selección de muestra se realizó según conveniencia.

Se trabajó con los grados de educación superior y bachillerato, los cuales fueron compuestos por 690 estudiantes:

- Nivel 4:
 - 9° = 123
 - 10 = 136

- Nivel 5:
 - 1° = 139
 - 2° = 147
 - 3° = 145

Sin embargo el día de la encuesta solo participaron 671 estudiantes ya que hubo 19 ausentes.

- Nivel 4:
 - 9° = 120
 - 10 = 136

- Nivel 5:
 - 1° = 130
 - 2° = 147
 - 3° = 138

3.7. Técnicas de recolección de datos

Para analizar la relación entre clima organizacional y calidad del servicio educativo se ha utilizado dos cuestionarios. Estos instrumentos posibilitan

detectar la percepción del clima organizacional y la satisfacción del servicio educativo.

A. Calidad del servicio educativo

El cuestionario sobre la percepción de la calidad del servicio educativo está constituido por 45 ítems divididos en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El instrumento fue aplicado a los 671 estudiantes.

El instrumento ha sido validado por Edison Jair Duque Oliva y César Ramiro Chaparro Pinzón (2012) en el artículo “Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama”. En esta investigación se planteó la puntuación total del cuestionario en la escala Likert. (ver Tabla 9)

Tabla 11: Puntuación en escala Likert de la calidad del servicio educativo

Totalmente en desacuerdo 1	Moderadamente en desacuerdo 2	Ni desacuerdo ni acuerdo 3	Moderadamente de acuerdo 4	Fuertemente de acuerdo 5
----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

Fuentes. Elaboración propia

B. Clima organizacional

El cuestionario sobre el clima organizacional está constituido por 40 ítems divididos en cuatro dimensiones: estructura (13 ítems), recompensa (6 ítems), relaciones (15 ítems) e identidad (6 ítems). El instrumento fue aplicado a los 671 estudiantes.

El instrumento ha sido validado por Mendoza Damas, Marleni (2012) en su tesis “Clima organizacional y rendimiento académico en estudiantes del tercero de secundaria en la institución educativa de ventanilla”.

La escala de medición es cuantitativa, donde se distingue la variable ordinal según la escala Likert. (ver Tabla 10)

Tabla 12: Puntuaciones en escala Likert del clima organizacional

Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

Fuente. Elaboración propia

En esta investigación se planteó la puntuación total del cuestionario en las escalas y puntajes. (ver Tabla 11)

Tabla 13: Baremos adaptados del clima organizacional

“	Puntaje y escalas			
	1	2	3	4
Estructura	13 - 25	26 - 38	39 - 51	52 - 65
Recompensa	6 - 11	12-17	18 - 23	24 - 30
Relaciones	15 - 29	30 - 44	45 - 59	60 - 75
Identidad	6 - 11	12-17	18 - 23	24 - 30
Total, de la variable “Clima organizacional”	40 - 79	80 - 119	120 - 159	160 -200”

Fuente. Mendoza Damas, Marleni (2012)

3.8. Análisis de la confiabilidad del instrumento

3.8.1. Calidad del servicio educativo

A continuación, se plantean los ítems mejor valorados para el “Cuestionario sobre la percepción de la calidad del servicio educativo”:

En la Tabla 12, se informa que los ítems con mejor puntuación (4,70) son “La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados”, “Los profesores brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)”, “Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud”, “El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes”, “Cuando es necesaria y solicitada los profesores le dan atención individualizada al estudiante”, y “Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.”

El resultado afirma que la gran mayoría de los alumnos están satisfechos y de acuerdo con la calidad del servicio de la educación, especialmente por los ítems mencionados líneas arriba, a excepción de que el personal administrativo debería de mejorar en responder con prontitud a las solicitudes de los estudiantes.

Tabla 14: Estadísticos de la variable: Calidad del servicio educativo

ÍTEMS	Media
“La institución educativa posee moderna y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).	3,70
El local de la institución educativa es suficiente para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradables.	3,70

Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	3,80
Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	3,53
La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	4,70
El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra	4,53
La apariencia de las instalaciones físicas de la II.EE está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta	3,67
Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.	2,70
Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la II.EE es comprensiva y colaboradora para ayudarlo	3,70
Cree que el servicio de educación que brinda la II.EE es adecuado para el proceso de su aprendizaje	3,70
Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado	3,70
El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según lo previamente establecido.	2,70
La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores	2,70
La institución educativa le da a conocer los servicios y horarios que presta (cafetería, biblioteca, gimnasio, etc.).	3,70
Los profesores brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	4,70
Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias) son contestadas diligente y prontamente	3,70
Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud	4,70
El personal administrativo de la II.EE está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	3,70
Los profesores de la II.EE están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.	3,70
El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes	4,70
Los profesores están demasiado ocupados para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.	1,27
El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes”	3,70

Fuente. *Elaboración propia*

Tabla 15: Estadísticos de la variable: Calidad del servicio educativo (continuación)

Ítems	Media
“Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos	3,70
Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes.	2,70
Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes.	3,70

Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.	3,70
Los profesores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.	3,70
Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.	3,70
Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad	3,70
El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes.	2,70
El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.	3,70
Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes	3,70
La II.EE apoya al personal administrativo para que realice bien su trabajo	3,70
La II.EE brinda apoyo a los profesores para que realicen bien su trabajo docente.	3,70
La II.EE brinda una atención individual a los estudiantes.	3,70
El personal administrativo presta atención individualizada al estudiante cuando es requerida.	3,70
Cuando es necesaria y solicitada los profesores le dan atención individualizada al estudiante	4,70
El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	3,70
Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.	3,70
La II.EE muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, diseño de lecturas.	3,70
La II.EE muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante	3,70
Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan por la materia y fomentan la participación de los estudiantes	3,70
Los horarios de atención de las dependencias de la II.EE (bibliotecas, cafetería) son cómodos para los estudiantes.	3,70
Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes”.	4,70

Fuente. Elaboración propia

3.8.2. Clima organizacional

A continuación, se presentan los ítems mejor valorados para el “Cuestionario sobre la percepción sobre el clima organizacional por parte de los estudiantes”

En la tabla 13, se observa que los ítems con mejor puntuación (4,30) son “A mis profesores les interesa que aprenda” y “Tienen la disposición para apoyarme fuera de la clase cuando se lo solicito.” Este resultado indica que la gran mayoría de los alumnos están satisfechos y de acuerdo con el clima organizacional.

Tabla 15: Estadísticos de la variable Clima organizacional

ÍTEMS	Media
“Considero que es necesario el establecimiento de reglas	4,10
Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas.	3,97
En esta institución existe orden.	4,03
Son necesarios los registros que lleno para calificar el servicio que la Institución me da.	3,77
Son necesarios los registros que lleno para calificar a mis maestros.	3,67
Son necesarios los registros que lleno para que se me pueda dar un servicio (biblioteca, sala audiovisual, servicios escolares).	2,93
La cantidad de trámites son necesarios para recibir un servicio.	2,17
La definición de mis derechos como alumno en el reglamento escolar apoya mi desempeño en la Institución.	4,10
La definición de mis obligaciones como alumno en el reglamento escolar apoya mi desempeño en la Institución.	4,10
Los ritmos de trabajo me parecen adecuados	4,10
Puedo opinar para mejorar los procedimientos	3,67
Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi labor estudiantil	3,97
La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo	2,93
Son suficientes los premios y las becas en esta institución	2,93
Mis maestros muestran interés en el resultado de mis tareas”	3,67

Fuente. Elaboración propia

Tabla 16: Estadísticos de la variable Clima organizacional (Continuación)

ÍTEMS	Media
“Mis maestros reconocen mi esfuerzo en la realización de mis tareas	4,10
Mis maestros me motivan para realizar mis tareas	4,10
En general, la manera en que califican los profesores es adecuada.	3,77
Mis maestros son justos con la calificación	4,10
El director se preocupa por mejorar la institución.	4,10
El personal administrativo muestra disposición para asesorarme en la realización de algún trámite.	3,67
El personal administrativo atiende mis solicitudes con un trato amable, eficiente y eficaz.	3,70
En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo	2,93
En esta institución se valora el trabajo y el esfuerzo	4,10
Mis maestros no generan favoritismos por algún compañero.	4,10
Mis maestros brindan la oportunidad para exponer mis ideas u opiniones.	4,10
Mis maestros toman en cuenta las diferentes ideas de los alumnos.	4,10
A mis profesores les interesa que aprenda	4,30
Mantienen una comunicación abierta con todos en la institución.	4,10
Tienen la disposición para apoyarme fuera de la clase cuando se lo solicito.	4,30
Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi labor estudiantil.	3,97
Me siento bien practicando los ideales de mi institución	4,10
Disfruto estudiar en esta institución.	4,10
Me siento respaldado por mi institución para un evento académico.”	4,10

Fuente. Elaboración propia

3.9. Fiabilidad por escala

Luego de analizar los resultados por ítem, se hizo un estudio de fiabilidad.

La interpretación del coeficiente alfa de Cronbach se expresa en la siguiente escala:

Tabla 16: Escala de coeficiente alfa de Cronbach

Muy alta	Alta	Moderada	Baja	Muy baja
0,81 a 1,00	0,61 a 0,80	0,40 a 0,60	0,21 a 0,40	0,01 a 0,20

Fuete. Elaboración propia

En la Tabla 15, se muestra el coeficiente alfa de Cronbach para el instrumento sobre la percepción de la calidad del servicio educativo que es **0,997**. Este rango según la escala es MUY ALTA por cual podemos afirmar que el instrumento es muy confiable. El número de elementos corresponde al número de preguntas o variables consideradas en el instrumento.

Tabla 17: Estadísticos de Fiabilidad para el Cuestionario sobre la percepción de la calidad del servicio educativo

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,997	0,997	44

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 16, se muestra el coeficiente alfa de Cronbach para el instrumento sobre la percepción sobre el clima organizacional por parte de los estudiantes que es **0,963**. Este rango según la escala es MUY ALTA por cual podemos afirmar que el instrumento es muy confiable. El número de elementos corresponde al número de preguntas o variables consideradas en el instrumento.

Tabla 18: Estadísticos de Fiabilidad para el Cuestionario sobre la percepción sobre el clima organizacional por parte de los estudiantes

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,970	0,963	44

Fuente. Elaboración propia

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

La información recogida será analizada con el paquete estadístico SPSS versión 23.0.

4.2. Análisis descriptivo

.Se analizaron las puntuaciones de la Escala de clima organizacional y calidad del servicio educativo. Esta información se recolectó de los cuestionarios aplicados a los estudiantes.

4.2.1. Información general

Tabla 19: Descripción de la muestra según sexo

<i>Estudiantes</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Masculino</i>	<i>43,3</i>
<i>Femenino</i>	<i>56,7</i>
<i>Total</i>	<i>100,0</i>

Fuente. Elaboración propia

4.2.2. Análisis del cuestionario sobre la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo

El proceso de análisis de datos se inició con la recolección de datos. Luego, se codificaron las respuestas y cuantificarlas.

4.2.2.1. Calidad del servicio educativo

La información se presentará por dimensiones: Fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía e intangibilidad.

1. Dimensión Tangibilidad

El criterio de tangibilidad se expresa en las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Tabla 20: Grado de satisfacción con la tangibilidad de la calidad del servicio educativo

	Porcentaje
Moderadamente de acuerdo	46,7
Fuertemente de acuerdo	53,3
Total	100,0

Fuente. Elaboración propia

Los alumnos de la institución educativa Martin Luther King manifiestan estar satisfechos con los elementos tangibles que se les ofrece, ya que un 46,7% opina estar MODERADAMENTE DE ACUERDO y un 53,3% está FUERTEMENTE DE ACUERDO. Es decir, las modernas y adecuadas instalaciones de los equipamientos, el ambiente agradable y la buena presentación de los profesores y personal administrativo satisfacen en un 100% a los alumnos. (Ver Tabla 18)

En la Figura 1, se observa que el 40% de las alumnas del sexo femenino están FUERTEMENTE DE ACUERDO y el 30% de los alumnos del sexo masculino están MODERADAMENTE DE ACUERDO con los elementos tangibles que le brinda la institución educativa Martin Luther King.

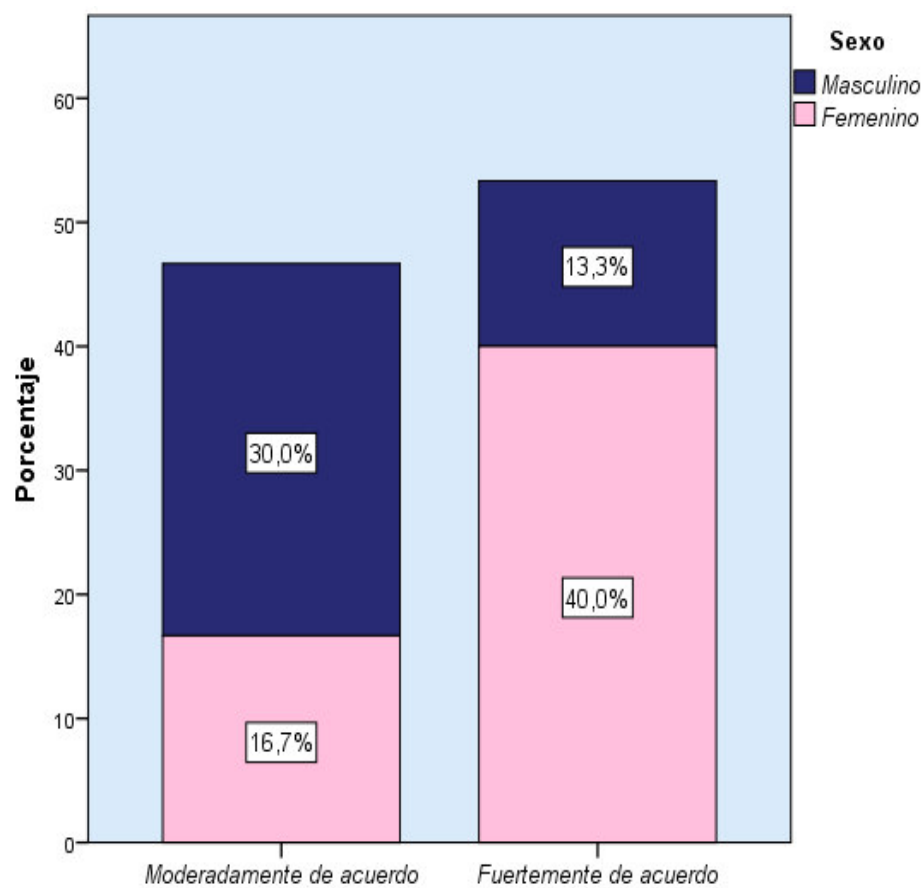


Figura 1: Grado de satisfacción con la tangibilidad según sexo.

2. Dimensión Fiabilidad

La fiabilidad es la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Tabla 21: Grado de satisfacción con la fiabilidad de la calidad del servicio educativo

	<i>Porcentaje</i>
<i>Ni desacuerdo ni acuerdo</i>	<i>30,0</i>
<i>Moderadamente de acuerdo</i>	<i>70,0</i>
<i>Total</i>	<i>100,0</i>

Fuente. Elaboración propia

Em la Tabla 21, los alumnos de la institución educativa Martin Luther King manifiestan estar satisfechos con la fiabilidad que les brinda la institución, ya que un 70% manifiesta estar MODERADAMENTE DE ACUERDO y un 30% no está NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO, es decir poseen una opinión neutral. Es decir, la institución hasta el momento está casi cumpliendo con todos los servicios ofrecidos.

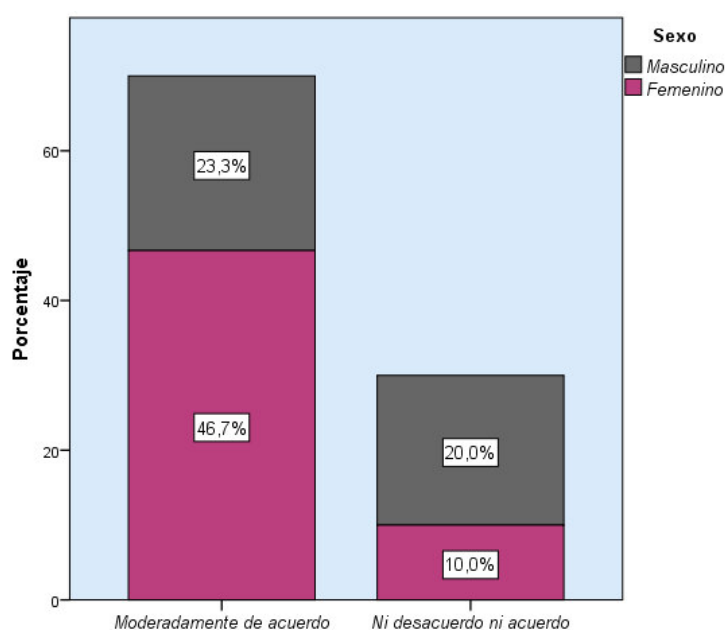


Figura 2: Grado de satisfacción con la fiabilidad según sexo

En la figura 22, se observa que el 46,7% de las alumnas están moderadamente de acuerdo y del sexo masculino solo el 23,3% lo está, en comparación con el 20% de los alumnos que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la fiabilidad que les brinda la institución educativa.

3. Dimensión Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Tabla 22: Grado de satisfacción con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio

educativo

	<i>Porcentaje</i>
<i>Moderadamente de acuerdo</i>	<i>100,0</i>

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 22, se observa que todos los alumnos de la institución educativa se encuentran MODERADAMENTE DE ACUERDO con la capacidad de respuesta que brinda la institución, es decir, los profesores informan sobre la programación de evaluaciones, exámenes, entrega de notas, realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud y están siempre dispuestos para ayudar a los estudiantes.

4. Dimensión Seguridad

La dimensión seguridad evalúa los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Tabla 23: Grado de satisfacción con la seguridad de la calidad del servicio educativo

	<i>Porcentaje</i>
<i>Ni desacuerdo ni acuerdo</i>	<i>30,0</i>
<i>Moderadamente de acuerdo</i>	<i>70,0</i>
<i>Total</i>	<i>100,0</i>

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 23, los alumnos de la institución educativa Martin Luther King manifiestan estar moderadamente satisfechos con la seguridad que les brinda la institución. El 70% opina estar moderadamente de acuerdo y el 30% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo. La seguridad de la institución está relacionada con que los docentes están actualizados en tantos es aspectos relacionados con la practica como con la teoría. La existencia de una constante interacción entre docentes y estudiantes, los profesores aclaran y explican las dudas de los estudiantes, evidenciada en un trato social donde se pueden aclarar dudas y errores.

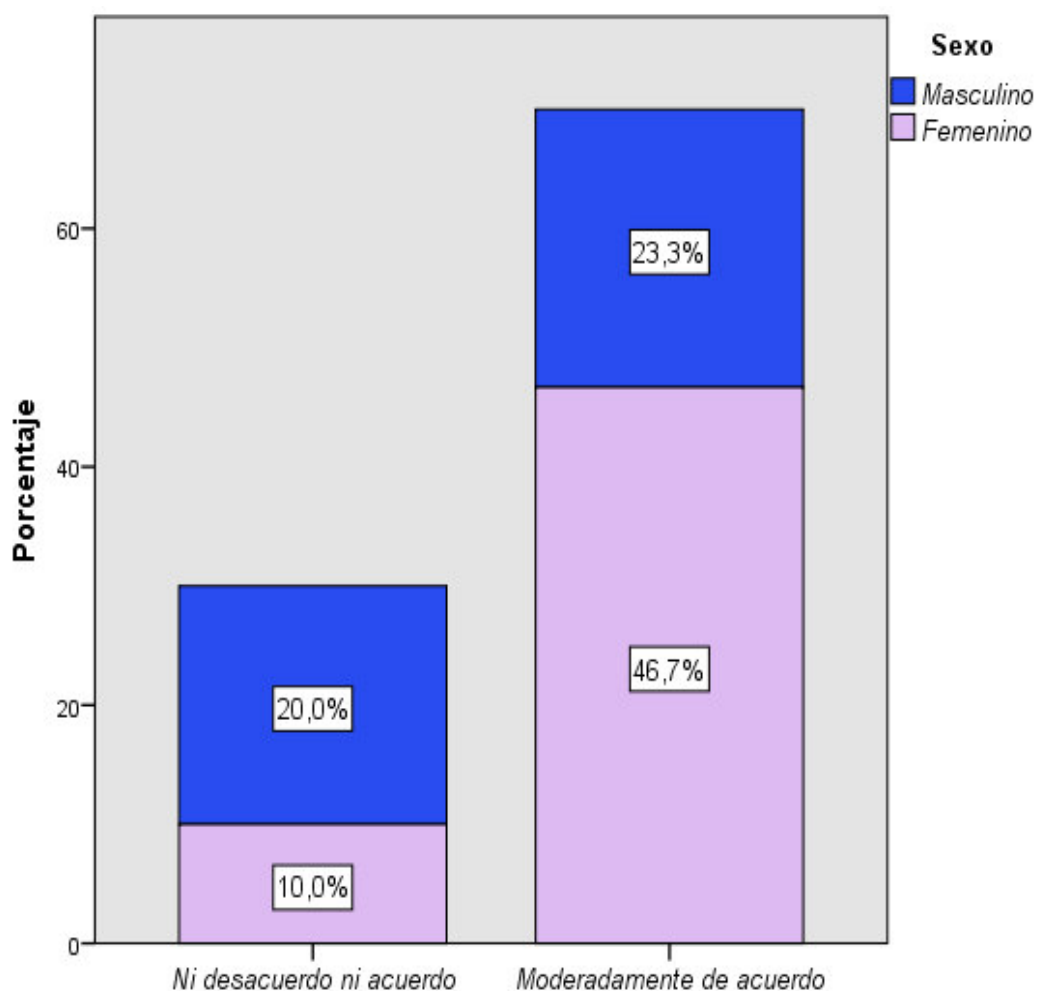


Figura 3: Grado de satisfacción con la seguridad según sexo

En la Figura 3, se observa que el 46,7% de las alumnas están MODERADAMENTE DE ACUERDO con la seguridad, en comparación que solo 23,3% de los alumnos también los están. Por otro lado, el 20% de los alumnos tiene una opinión neutral con respecto a la seguridad que le brinda la institución.

5. Dimensión Empatía

La dimensión empatía analiza la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Tabla 24: Grado de satisfacción con la empatía de la calidad del servicio educativo

	<i>Porcentaje</i>
<i>Moderadamente de acuerdo</i>	<i>30,0</i>
<i>Fuertemente de acuerdo</i>	<i>70,0</i>
<i>Total</i>	<i>100,0</i>

Fuente. Elaboración propia

Los alumnos de la institución educativa Martin Luther King manifiestan estar muy satisfechos con la empatía que les brinda la institución ya que el 70% está FUERTEMENTE DE ACUERDO y el 30% esta MODERADAMENTE DE ACUERDO.

La empatía que se les brinda a los alumnos consiste en que los profesores les dan atención individualizada al estudiante cuando sea necesaria, tanto el personal administrativo como así los docentes son los más cercanos a los estudiantes por tanto son lo que conocen de manera más cercana las necesidades de los estuantes por tanto son ellos quienes con más vehemencia los que pueden describir su comportamiento y naturalmente comprenderlos. (Ver Tabla 6)

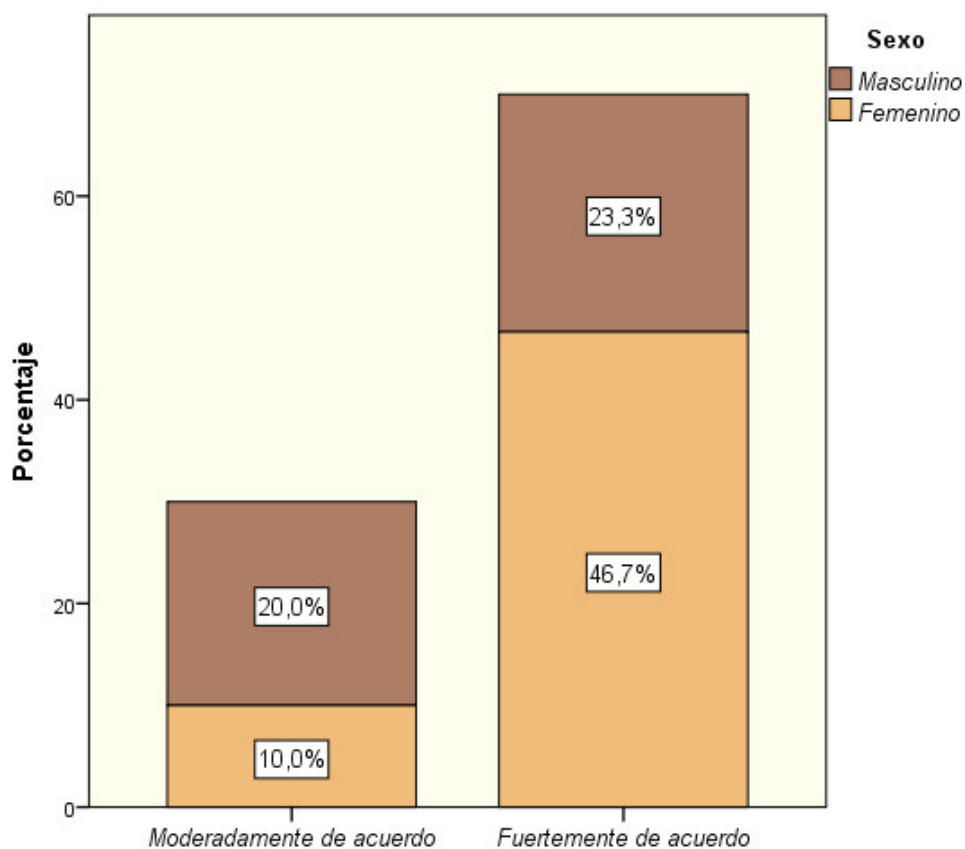


Figura 4: Grado de satisfacción con la empatía según sexo

En la Figura 4, se observa que el 46,7% de las alumnas y el 23,3% de los alumnos están FUERTEMENTE DE ACUERDO, en comparación con el 10% de las alumnas y el 20% de los alumnos que expresan estar MODERADAMENTE DE ACUERDO con la empatía que les brinda la institución educativa.

4.2.2.2. *Clima organizacional*

La información se presentará por dimensiones: estructura, recompensa, relaciones e identidad.

1. Dimensión Estructura

La dimensión la estructura involucra las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.

Tabla 25: Grado de satisfacción con la estructura del clima organizacional

	<i>Porcentaje</i>
<i>De acuerdo</i>	<i>90,0</i>
<i>Muy de acuerdo</i>	<i>10,0</i>
<i>Total</i>	<i>100,0</i>

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 25, se observa que los alumnos de la institución educativa Martin Luther King manifiestan estar muy satisfechos con la estructura que maneja la institución, ya que el 90% está de ACUERDO y el 10% está MUY DE ACUERDO, la estructura de la institución está relacionada con las normas de disciplina, los derechos y deberes de los alumnos, los ritmos de trabajo y los registros que califican tanto a la institución como al profesor y los servicios de biblioteca, sala audiovisual, entre otros.

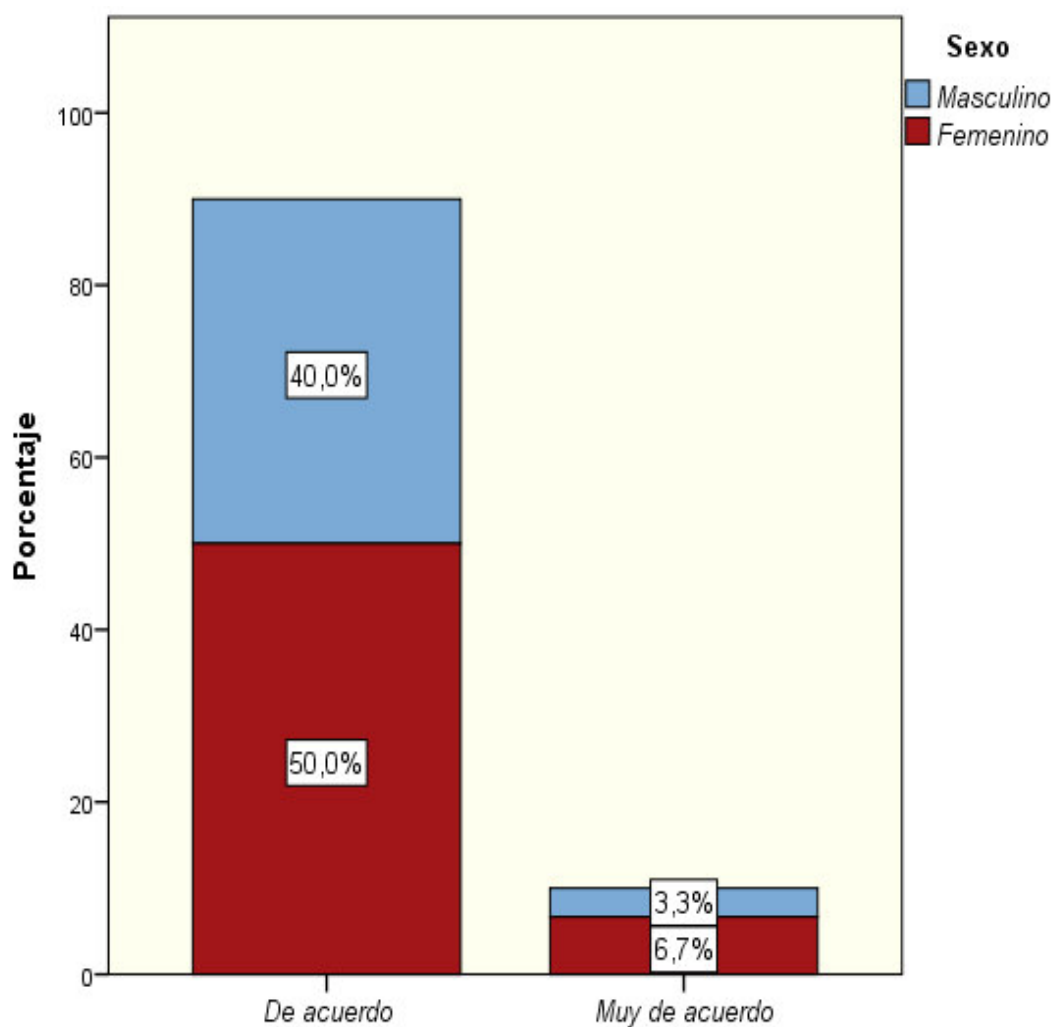


Figura 5: Grado de satisfacción con la estructura según sexo

En la Figura 5, se observa que el 50% de las alumnas y el 40% de los alumnos están DE ACUERDO; por otro lado, el 6,7% de las alumnas y el 3,3% de los alumnos están MUY DE ACUERDO con la estructura que maneja la institución.

2. Dimensión Recompensa

La dimensión recompensa involucra el análisis de los aspectos monetarios y las posibilidades de Promoción.

Tabla 26: Grado de satisfacción con la recompensa del clima organizacional

	<i>Porcentaje</i>
<i>De acuerdo</i>	<i>70,0</i>
<i>Muy de acuerdo</i>	<i>30,0</i>
<i>Total</i>	<i>100,0</i>

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 26, los alumnos de la institución educativa Martin Luther King manifiestan estar muy satisfechos con recompensas que les ofrece la institución, ya que el 70% está de acuerdo y el 30% está muy de acuerdo. Las recompensas que ofrece la institución educativa consisten en los premios y becas, el reconocimiento del esfuerzo, las motivaciones y las calificaciones son justas y adecuadas.

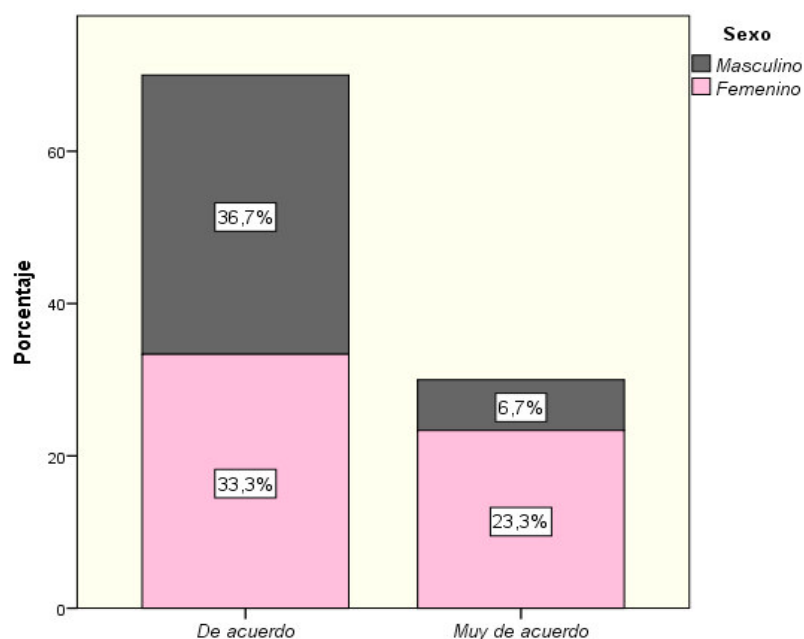


Figura 6: Grado de satisfacción con la recompensa según sexo

En la Figura 6, se observa que el 33,3% de las alumnas y el 36,7% de los alumnos están DE ACUERDO con las recompensas, en comparación con el 23,3% de las alumnas y el 6,7% de los alumnos.

3. Dimensión Relaciones

La dimensión analiza el tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización

Tabla 27: Grado de satisfacción con las relaciones del clima organizacional

	<i>Porcentaje</i>
<i>De acuerdo</i>	<i>50,0</i>
<i>Muy de acuerdo</i>	<i>50,0</i>
<i>Total</i>	<i>100,0</i>

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 27, los alumnos de la institución educativa Martin Luther King manifiestan estar muy satisfechos con las relaciones que mantienen entre los alumnos y el personal de la institución, ya el 50% manifiesta estar DE ACUERDO y MUY DE ACUERDO. En otras palabras es el director quien con su liderazgo y amabilidad valora el trabajo del docente respetando sus opiniones y comprometiéndoles con la institución educativa, expresando siempre interés en que el alumno aprenda el curso y teniendo una disposición amable fuera del horario de clase para ayudar a los alumnos y resolver todas sus dudas e inquietudes.

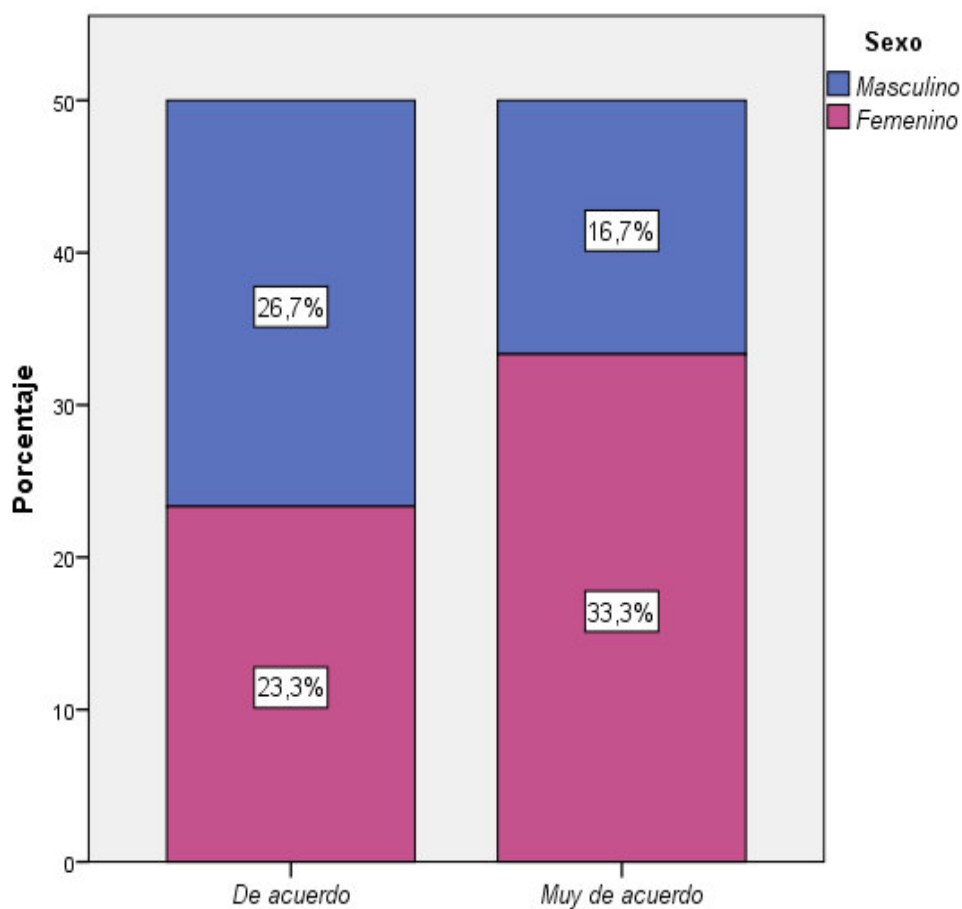


Figura 7: Grado de satisfacción con las relaciones según sexo

En la Figura 7, se observa que el 23,3% de las alumnas y el 26,7% de los alumnos están DE ACUERDO con las relaciones que se perciben en la institución, comparado con el 33,3% de las alumnas y el 16,7% de los alumnos que manifiestan estar MUY DE ACUERDO.

4. Dimensión Identidad

La dimensión identidad involucra la relación entre el individuo y la institución educativa.

Tabla 28: Grado de satisfacción con la identidad del clima organizacional

	Porcentaje
De acuerdo	26,7
Muy de acuerdo	73,3
Total	100,0

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 28, Los alumnos de la institución educativa Martin Luther King manifiestan estar muy satisfechos con la identidad que les hace sentir la institución, ya que el 73,3% está muy de acuerdo y el 26,7% está de acuerdo. La identidad está relacionada con que el alumno se sienta importante y orgulloso de formar parte de la institución educativa Martin Luther King, además recomendaría a un amigo para que estudie en dicha institución ya que se siente respaldado por su institución.

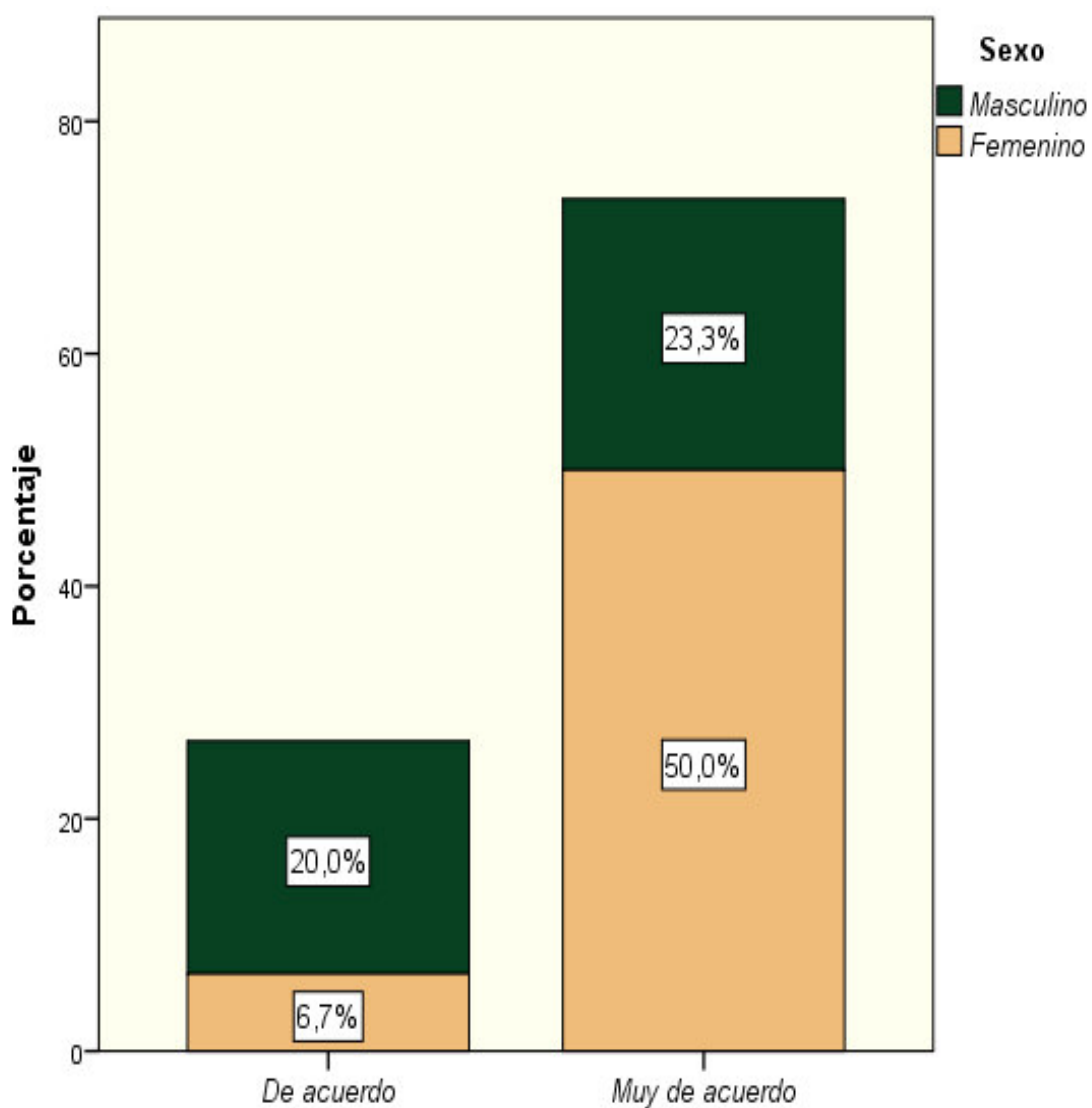


Figura 8: Grado de satisfacción con la identidad según sexo

En la Figura 8, se observa que el 6,7% de las alumnas y el 20% de los alumnos se encuentran DE ACUERDO con la identidad que sienten por su institución, en comparación con el 50% de las alumnas y el 23,3% de los alumnos que manifiestan estar muy de acuerdo.

4.3. Pruebas de hipótesis

Después de aplicar los cuestionarios a los estudiantes, la información recolectada es sistematizada en datos ordinales, los cuales posibilitan realizar inferencias estadísticas, viables de generalizar para toda la población.

A. Inferencia estadística como estimación y prueba de hipótesis: Rho de Spearman

El análisis estadístico que se aplica es la prueba Rho de Spearman. En estadística, esta prueba es la medida de la correlación entre dos variables aleatoria continuas.

- Coeficiente de correlación:

“Estadístico que cuantifica la correlación. Sus valores están comprendidos entre -1 y 1” (Hernández S., Fernández C., & Baptista L., 2016)

- Coeficiente de correlación de rangos de Spearman

Fórmula”” (Supo, 2014)

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

“En donde $d_i = r_{xi} - r_{yi}$ es la diferencia entre los rangos de X e Y.

Otra variante de la fórmula expresada es: $r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n^3 - n}$ ” (Supo, 2014)

B. PROCESO DE LAS HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

B.1. Hipótesis general:

B.1.1. Clima organizacional y calidad del servicio educativo

H₁: Existe una correlación significativa entre clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.

Tabla 29: Correlaciones – Rho de Spearman: Clima organizacional y calidad del servicio educativo

		Clima organizacional
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	0,463**
	Sig. (bilateral)	0,010
	N	671

Fuente. Elaboración propia

De la Tabla 29, se concluye que existe una correlación media positiva entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo.

B.2. Hipótesis específicas

B.2.1. Dimensión estructura y la calidad del servicio educativo

H₂: Existe una correlación significativa entre clima organizacional en su dimensión estructura y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.

Tabla 30: Correlaciones – Rho de Spearman: Estructura y la calidad del servicio

educativo

		Calidad del servicio
Estructura - clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,399**
	Sig. (bilateral)	0,029
	N	671

Fuente. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Elaboración propia

De la Tabla 30, se concluye que si existe una correlación positiva de intensidad baja entre clima organizacional en su dimensión estructura y la calidad del servicio educativo en la unidad educativa Martin Luther King.

B.2.2. Dimensión recompensa y la calidad del servicio educativo

H₃: Existe una correlación significativa entre clima organizacional en su dimensión recompensa y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.

Tabla 31: Correlaciones – Rho de Spearman: Recompensa y la calidad del servicio**educativo**

		Calidad del servicio
Recompensa - clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,385**
	Sig. (bilateral)	0,036
	N	671

Fuente. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Elaboración propia

De la Tabla 31, se concluye que si existe una correlación positiva de intensidad baja entre clima organizacional en su dimensión recompensa y la calidad del servicio educativo en la unidad educativa Martin Luther King.

B.2.3. Dimensión relaciones y la calidad del servicio educativo

H₄: Existe una correlación significativa entre clima organizacional en su dimensión relaciones y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.

Tabla 32: Correlaciones – Rho de Spearman: Relaciones y la calidad del servicio**educativo**

		Calidad del servicio
Recompensa - clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,513**
	Sig. (bilateral)	0,004
	N	671

Fuente. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Elaboración propia.

De la Tabla 32, se concluye que si existe una correlación positiva de intensidad media entre clima organizacional en su dimensión relaciones y la calidad del servicio educativo en la unidad educativa Martin Luther King.

B.2.4. Dimensión identidad y la calidad del servicio educativo

H₅: Existe una correlación significativa entre clima organizacional en su dimensión identidad y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.

Tabla 33: Correlaciones – Rho de Spearman: Identidad y la calidad del servicio educativo

		Calidad del servicio
Recompensa - clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,383**
	Sig. (bilateral)	0,037
	N	671

Fuente. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Elaboración propia.

De la Tabla 33, se concluye que si existe una correlación positiva de intensidad baja entre clima organizacional en su dimensión identidad y la calidad del servicio educativo en la unidad educativa Martin Luther King.

4.3. Presentación de resultados

El estudio de la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo permite medir el nivel de correlación entre estas dos variables.

A. Clima organizacional y calidad del servicio educativo

El estudio muestra que existe una correlación media positiva entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo, por lo tanto, al aumentar la satisfacción por la calidad del servicio, mejoraría la satisfacción por el clima organizacional, y viceversa. (ver Figura 9).

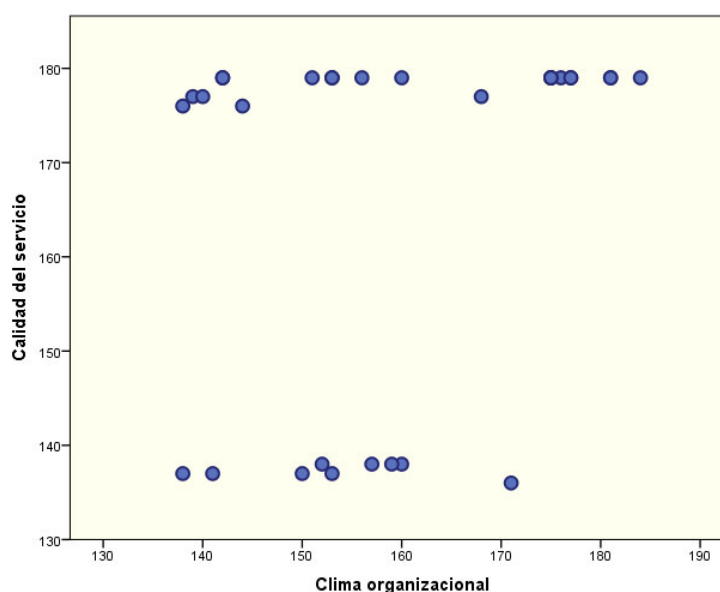


Figura 9: Gráfico de dispersión entre los puntajes del Clima Organizacional y la Calidad del servicio educativo

En la Figura 9, se observa que a medida que aumenta la satisfacción de los alumnos respecto al clima organizacional, también aumenta su satisfacción por la calidad del servicio. Así también, se muestra que existen dos filas horizontales, que representan a dos grupos de alumnos que tienen una opinión MODERADAMENTE DE ACUERDO, ya que su puntaje es menor comparado con

el otro grupo que tiene puntajes más altos, es decir está MUY DE ACUERDO tanto con la calidad del servicio y su clima organizacional.

B. La estructura y la Calidad del servicio educativo

En la Figura 10, se observa que a medida que aumenta la satisfacción de los alumnos respecto a la estructura del clima organizacional, también aumenta su satisfacción por la calidad del servicio. Así también, se muestra que existen dos filas horizontales, que representan a dos grupos de alumnos, los de la parte inferior opinan que tienen una postura moderadamente de acuerdo, ya que su puntaje es menor comparado con el otro grupo que tiene puntajes más altos, es decir está muy de acuerdo tanto con la calidad del servicio y la estructura del clima organizacional.

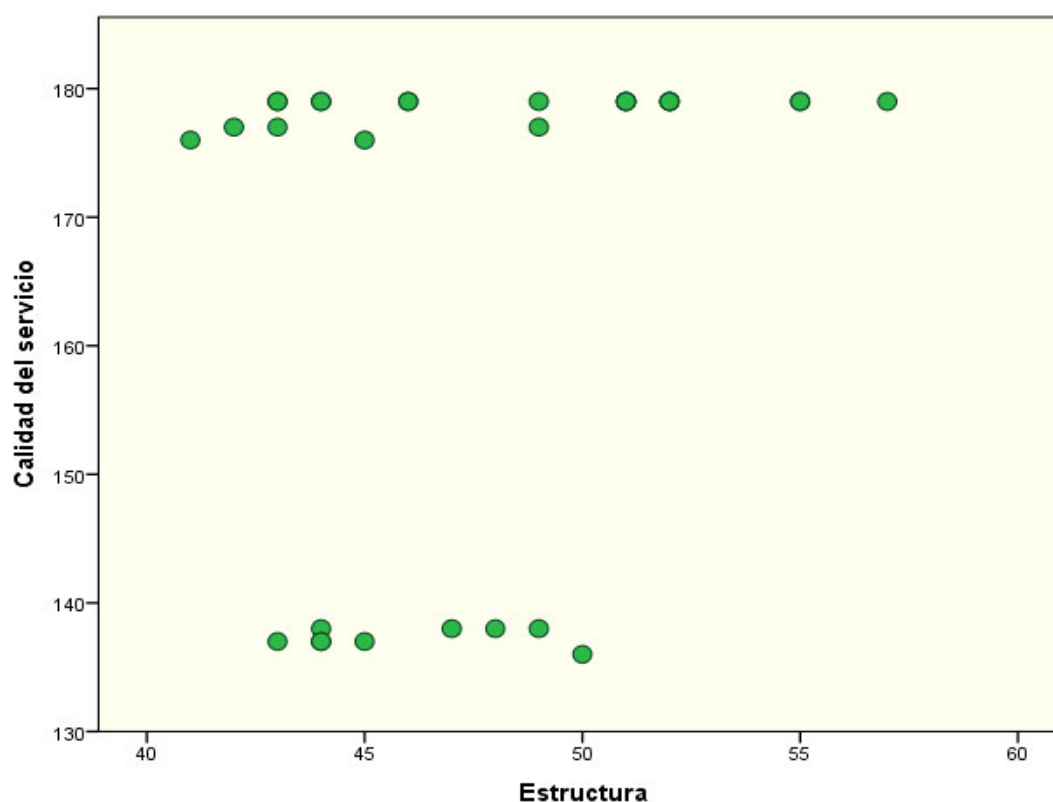


Figura 10: Gráfico de dispersión entre los puntajes de la estructura y la Calidad del servicio educativo

C. La recompensa y la Calidad del servicio educativo

En la Figura 11, se observa que a medida que aumenta la satisfacción de los alumnos respecto a la recompensa del clima organizacional, también aumenta su satisfacción por la calidad del servicio. Así también, se muestra que existen dos filas horizontales, que representan a dos grupos de alumnos, los de la parte inferior opinan que tienen una postura moderadamente de acuerdo, ya que su puntaje es menor comparado con el otro grupo que tiene puntajes más altos, es decir está muy de acuerdo tanto con la calidad del servicio y la recompensa del clima organizacional.

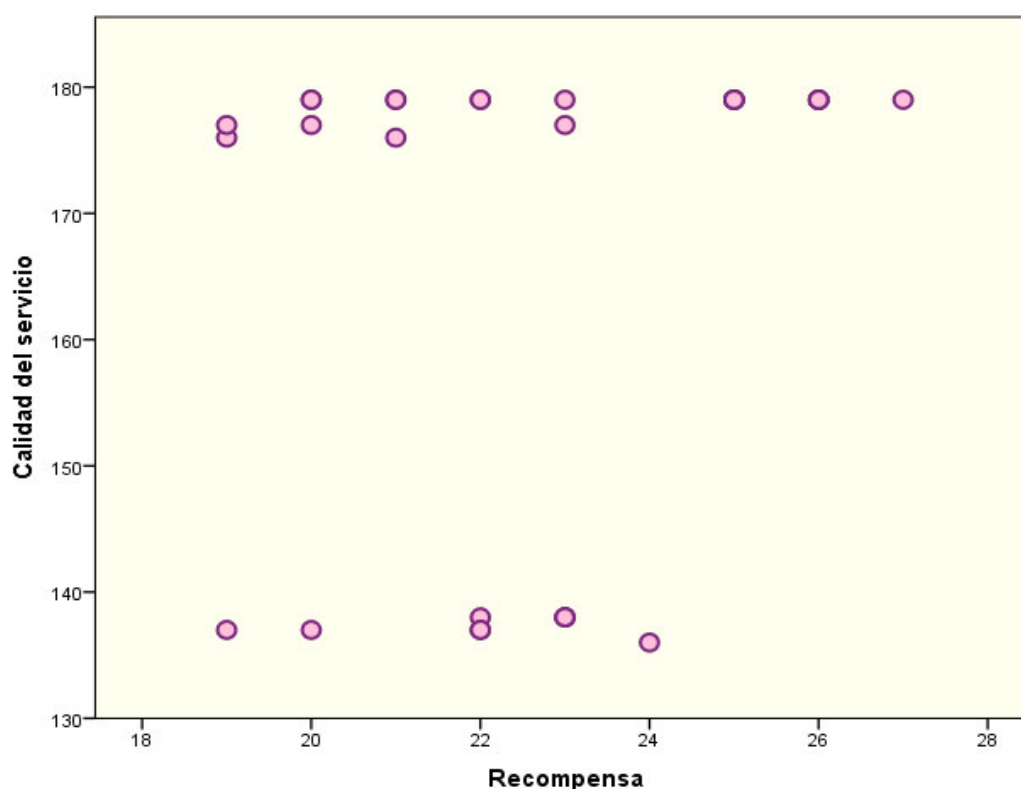


Figura 11: Gráfico de dispersión entre los puntajes de la recompensa y la Calidad del servicio educativo

D. Las relaciones y la Calidad del servicio educativo

En la Figura 12, se observa que a medida que aumenta la satisfacción de los alumnos respecto a las relaciones del clima organizacional, también aumenta su satisfacción por la calidad del servicio. Así también, se muestra que existen dos filas horizontales, que representan a dos grupos de alumnos, los de la parte inferior opinan que tienen una postura moderadamente de acuerdo, ya que su puntaje es menor comparado con el otro grupo que tiene puntajes más altos, es decir está muy de acuerdo tanto con la calidad del servicio y la recompensa del clima organizacional.

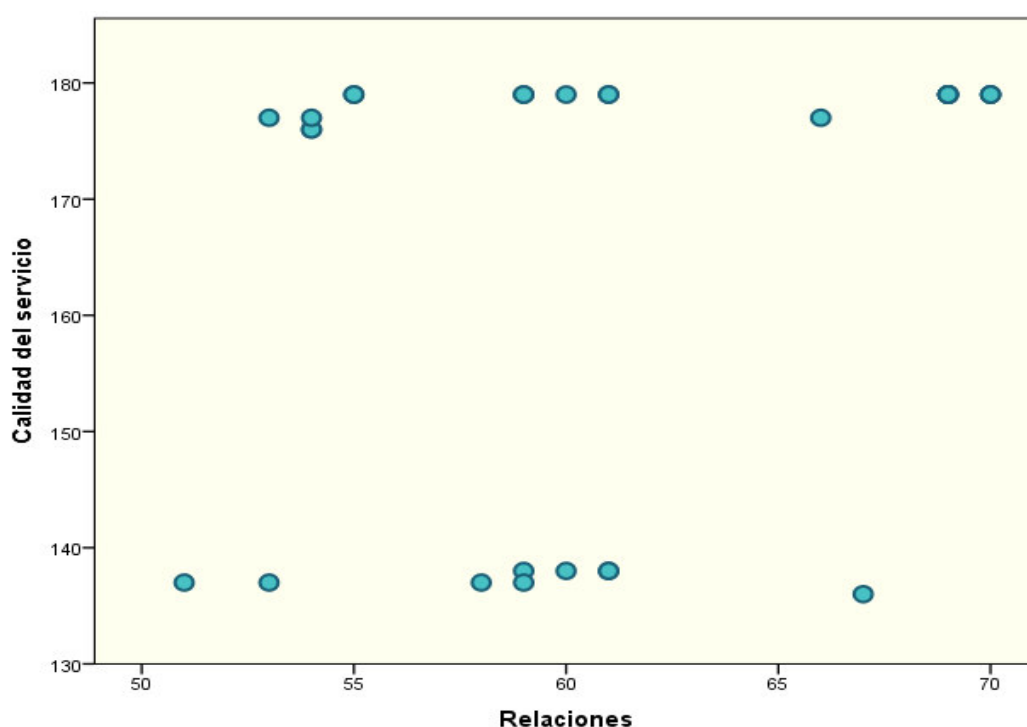


Figura 12: Gráfico de dispersión entre los puntajes de las relaciones y la Calidad del servicio educativo

E. Los puntajes de la identidad y la Calidad del servicio educativo

En la Figura 13, se observa que a medida que aumenta la satisfacción de los alumnos respecto a la identidad del clima organizacional, también aumenta su satisfacción por la calidad del servicio. Así también, se muestra que existen dos filas horizontales, que representan a dos grupos de alumnos, los de la parte inferior opinan que tienen una postura moderadamente de acuerdo, ya que su puntaje es menor comparado con el otro grupo que tiene puntajes más altos, es decir está muy de acuerdo tanto con la calidad del servicio y la recompensa del clima organizacional.

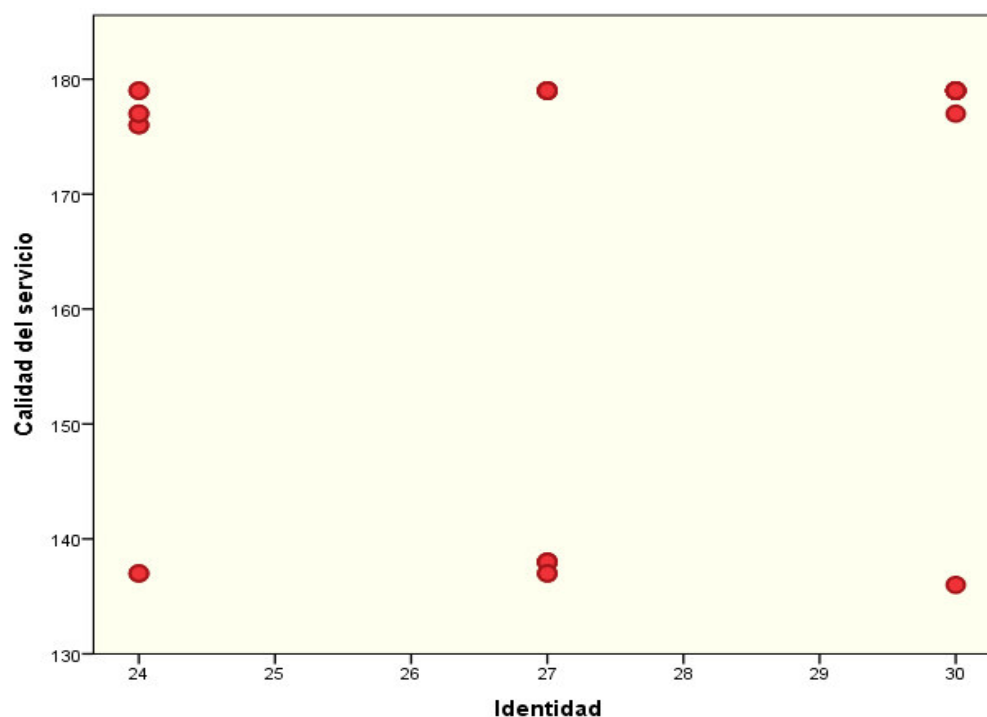


Figura 13: Gráfico de dispersión entre los puntajes de la identidad y la Calidad del servicio educativo

CONCLUSIONES

El objetivo principal de la tesis fue establecer si existe la correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.

A. El clima organizacional y la calidad del servicio educativa

Se ha demostrado un $Rho = 0,463$ que determinó la existencia de una correlación media positiva entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo.

A.1. Percepción de la calidad educativa

La gran mayoría de los alumnos están SATISFECHOS y DE ACUERDO con la calidad del servicio de la educación, a excepción de la atención brindada por el personal administrativo.

A.2. Percepción del clima organizacional

Se observa que los ítems con mejor puntuación (4,30) son “A mis profesores les interesa que aprenda” y “Tienen la disposición para apoyarme fuera de la clase cuando se lo solicito.” Este resultado indica que la gran mayoría de los alumnos están SATISFECHOS y DE ACUERDO con el clima organizacional.

B. La estructura y la calidad del servicio educativo

Se ha demostrado un $Rho = 0,399$ que determinó la existe una correlación positiva de intensidad baja entre clima organizacional en su dimensión estructura y la calidad del servicio educativo en la unidad educativa Martin Luther King.

C. La recompensa y la calidad del servicio educativo

Se ha demostrado un $Rho = 0,385$ que determinó una correlación positiva de intensidad baja entre clima organizacional en su dimensión recompensa y la calidad del servicio educativo.

D. Las relaciones y la calidad del servicio educativo

Se ha demostrado una $Rho = 0,513$ que determinó una correlación positiva de intensidad media entre clima organizacional en su dimensión relaciones y la calidad del servicio educativo.

E. La identidad y la calidad del servicio educativo

Se ha demostrado una $Rho = 0,383$ que determinó una correlación positiva de intensidad baja entre clima organizacional en su dimensión identidad y la calidad del servicio educativo.

RECOMENDACIONES

A continuación, se plantean algunas recomendaciones sobre la correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.

1. Es necesario realizar actividades de integración y capacitación al personal administrativo con el objetivo de mejorar su desenvolvimiento en el trabajo.
2. Posibilitar la participación de los estudiantes en la conformación de las directrices de la institución educativa.
3. Establecer recompensas para los docentes que son considerados por los estudiantes como personas con disposición para el diálogo pues ello conllevará a continuar con la práctica del diálogo y la tolerancia en la institución educativa.
4. Es necesario fomentar actividades de integración o recreación para mejorar la atmósfera social y de amistad en la institución educativa.
5. Es necesario fomentar actividades que posibiliten generar identidad con la institución a través de actividades recreativas o artísticas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ansión, Juan y Villacorta, María (2004). *Para comprender la escuela pública desde sus crisis y posibilidades*. Lima: Fondo editorial PUCP

Aguado Maldonado, José (2012). *Clima organizacional de una institución educativa de Ventanilla según la perspectiva de los docentes* (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1041/1/2010_Aguado_Clima%20organizacional%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla%20seg%C3%BAn%20la%20perspectiva%20de%20los%20docentes.pdf

Areche Zarate, Virginia (2013). La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “María auxiliadora” de Huamanga – Ayacucho, 2011. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4011/1/Areche_zv.pdf

Cano García, Elena (1998). *Evaluación de la Calidad Educativa*. Madrid, La muralla

Cubides Freyre (2015) *Clima institucional en los docentes de la institución educativa Francisco Secada Vignetta de Iquitos – 2015* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52746/1/CEH-EF-CUBIDES-Clima%20institucional.pdf>

Chiang, Martín y Núñez (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia ICAI

Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Reino Unido: Edinburgh.

Duque Oliva, Edison J. y Chaparro Pinzón, César R. (enero-junio, 2012) Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitam. *Criterio Libre*, 10 (16), p. 159-192

Elera Gómez, Rodomiro (2010). Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%BAblica%20de%20Callao.pdf

Fernández Aguerre, Tabaré (2004) Clima organizacional en las escuelas: Un enfoque comparativo para México y Uruguay. *REICE*, 2(2), 43-68. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55120205.pdf>

Flores García Rada, J (1992) *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.

Flores Limo, Fernando Antonio (2015) *Características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la institución educativa N°7072 de la UGEL 01, Villa el Salvador-2013*. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, Lima. Recuperado de

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1045/TM%20CE-Ge%20F635%202015.pdf?sequence=1>

García Villamizar, G. E. (1992). El constructo Clima Organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, Vol. 11., 35.

Gamarra Ramírez, Helen (2014). *Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas* (Tesis de Maestría). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5650/GAMARRA_RAMIREZ_HELEN_PERCEPCION_COMAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández Jiménez, M. A. (1989). *Clima Organizacional. Un Método para su estudio aplicado en una institución educativa*. Recuperado <http://sisbib.unmsm.edu.pe>

Ley orgánica de educación intercultural (2011). Registro oficial N°417. Presidencia de la República del Ecuador.

Mendoza Damas, Marleni (2012). Clima organizacional y rendimiento académico en estudiantes del tercero de secundaria en una institución educativa de ventanilla (Tesis de Maestría). Facultad de Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

Ministerio de Educación de Ecuador (s.f.) *Estándares de Calidad Educativa. Aprendizaje, Gestión escolar, Desempeño Profesional e Infraestructura*. Recuperado de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares_2012.pdf

Mora Vanegas, C. (marzo de 2007). *Likert y su Aportación con respecto al Clima Organizacional*. Recuperado de <http://www.inppares.org/revistasss/Revista%20X111%202011/6-%20Clima%20organizacional.htm>

Mújica de Gonzalez, M., & Perez de Maldonado, I. (mayo-agosto de 2007). *Gestión del Clima Organizacional. Una Acción Deseable en la Universidad. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Recuperado de: <http://redalycuaemex.mx>

Polanco Espinoza, Coralia (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los (as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés* (Tesis de Maestría). Recuperado de <file:///C:/Users/MILUSKA/Downloads/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes.pdf>

Quinteros Fuentes, Mariel (2016) *Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8084/Quinteros_FR_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rambay Tobar, San Miguel Casanova, Duque Oliva (abril, 2017). *Análisis comparativo del Clima Organizacional en dos Instituciones particulares de Educación superior en Ecuador. PODIUM*. Recuperado de <file:///C:/Users/MILUSKA/Downloads/78-146-1-SM.PDF>

“Revisión Nacional 2015 de la Educación para Todos: Ecuador”. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002300/230027S.pdf>

Rivera Lam, Mailing (2000). *El clima organizacional de unidades educativas y la puesta en marcha de la reforma educativa* (Tesis de Maestría). Universidad de Antofagasta, Chile. Recuperado de <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20UNIDADES%20EDUCATIVAS.pdf>

Robbins, S.P. (1998) *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, Octava edición.

Saccca Campos, Julia (2010) *Relación entre el clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) del distrito de San Martín de Porres* (Tesis de Maestría). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2405/1/Saccca_cj.pdf

Sandoval Caraveo (abril, 2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Recuperado de http://clases.ugb.edu.sv/multimedia/Dimensiones_del_clima_organizational.pdf

Toapanta Torres, Diana (2015). *Modelo de desarrollo organizacional y calidad de servicios administrativos para el “Centro Educativo Josué” ubicado en la ciudad de Ambato* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2111/1/TUAIEAN006-2015.pdf>

Uribe Prado, Jesús (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México D.F., El Manual Moderno.

Vásquez Martínez, R., y Guadarrama Granados, J. (enero-Julio de 2001). El Clima Organizacional en una Institución Tecnológica de Educación Superior. Recuperado de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=31103505>

Vásquez, R., Mejía.; Rodríguez, B., y Ponce, M. (2014). Retención del Talento Humano en las Organizaciones. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 1773 – 1781

Van Haller Gilmer, B (1976) *Tratado de Psicología Empresarial*, Tomo I. España: Ediciones Martínez Roca S.A.

Wexley, K.N. y Yukl, G.A. (1990) *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. México: Compañía Editorial Continental S.A.

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia

Anexo N°2: Variable: Clima organizacional

Anexo N°3: Variable: Calidad del servicio educativo

Anexo N°4: Cuestionario dirigido a los estudiantes: La percepción sobre la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes

Anexo N°5: Cuestionario dirigido a los estudiantes: La percepción el clima organizacional por parte de los estudiantes

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA “UNIDAD EDUCATIVA MARTIN LUTHER KING, PERIODO 2018”

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Diseño y Muestra
<p>Problema principal: ¿En qué medida se establece la correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa y la calidad del servicio educativo en</p>	<p>Objetivo principal: Establecer si existe la correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes</p>	<p>Hipótesis general: Existe una correlación significativa entre clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una correlación significativa entre clima organizacional en su dimensión estructura y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.</p> <p>Existe una correlación significativa entre clima organizacional en su dimensión recompensa y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.</p>	<p>Enfoque de la investigación: CUANTITATIVA</p> <p>Alcance de la investigación: CORRELACIONAL</p> <p>Tipo de investigación: NO EXPERIMENTAL</p> <p>Diseño de la investigación: TRANSECCIONAL CORRELACIONAL</p> <p>Temporalidad: TRANSVERSAL</p>

<p>la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión relaciones y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión identidad y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes?</p>	<p>Describir la relación entre el clima organizacional en su dimensión relaciones y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes</p> <p>Explicar la relación entre el clima organizacional en su dimensión identidad y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes</p>	<p>Existe una correlación significativa entre clima organizacional en su dimensión relaciones y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.</p> <p>Existe una correlación significativa entre clima organizacional en su dimensión identidad y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes.</p>	
--	---	--	--

Variable: Clima organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Clima organizacional	Estructura	La Institución Educativa cuenta con una organización establecida en su reglamento interno	1,2	Cuestionario
		Organiza sus diversas actividades con previo Acuerdo	3,4	
		Participan todos los integrantes de la Institución educativa al momento de decidir.	5,6	
		Las decisiones son tomadas en asamblea	7,8	
		Hay apertura para escuchar las diversas opiniones.	9,10	
		Se respetan las opiniones.	11,12,13	
	Recompensa	Recompensa en esfuerzo académico	14,15,16	
		Desarrollo académico	17	
		Recompensa a mi esfuerzo en mis deberes	18,19	
	Relaciones	Madures para superar los conflictos de manera asertiva	20,21,22	
		Cooperación entre compañeros de clase y miembros de la Institución educativa	23,24,25	
		Buenas Relaciones humanas	26,27,28	
	Identidad	Identidad con la institución	35, 36, 37	
		Compromiso con la institución educativa	38	

		Disfruto estudiar en la institución educativa	39, 40	
--	--	---	--------	--

Variable: Calidad del servicio educativo

Variable	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Calidad del servicio educativo	Satisfacción Educativa	Tangibilidad	Las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal.	1, 2,3,4,5,6,7	Cuestionario
		Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa.	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	
		Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio.	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.	
		Seguridad	El conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35	
		Empatía	El cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes	36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45.	

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
 (Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
 UNIDAD DE POSGRADO
 FACULTAD DE EDUCACIÓN



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES

**La percepción sobre la calidad del servicio de educación por
parte de los estudiantes**

Estimado estudiante:

Reciba un afectuoso saludo. Amablemente, se le solicita que de manera voluntaria evalúe y aprecie la percepción sobre la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes.

El presente cuestionario tiene como objetivo medir la percepción sobre la calidad del servicio educativo. Responda cada interrogante con imparcialidad, franqueza y confianza. Si no está seguro/a de cómo responder a una pregunta, por favor conteste lo que le parezca más cierto.

Sus respuestas, serán anónimas y confidenciales, para fines únicamente de esta investigación.

Gracias por su colaboración.

I. Información general

1. Sexo:

Hombre	1
Mujer	2

II. Cuestionario sobre la percepción de la calidad del servicio educativo

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. no existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión. Marque:

Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Ni desacuerdo ni acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Fuertemente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensión	Ítems	Escala de valoración				
Tangibilidad	1. La institución educativa posee moderna y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).	1	2	3	4	5
	2. El local de la institución educativa es suficiente para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradables.					
	3. Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.					
	4. Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
	5. La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.					
	6. El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra					
	7. La apariencia de las instalaciones físicas de la II.EE está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta					
Fiabilidad	8. El contenido programático de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año académico.					
	9. Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.					
	10. Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la II.EE es comprensiva y colaboradora para ayudarle					
	11. Cree que el servicio de educación que brinda la II.EE es adecuado para el proceso de su aprendizaje					
	12. Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado					

	13. El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según lo previamente establecido.					
	14. La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores					
	15. La institución educativa le da a conocer los servicios y horarios que presta (cafetería, biblioteca, gimnasio, etc.).					

Dimensión	Ítems	Escala de valoración				
Capacidad de respuesta	16. Los profesores brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	1	2	3	4	5
	17. Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias) son contestadas diligente y prontamente					
	18. Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud					
	19. El personal administrativo de la II.EE está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.					
	20. Los profesores de la II.EE están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.					
	21. El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes					
	22. Los profesores están demasiado ocupados para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.					
Seguridad	23. El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes.					
	24. Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.					

	25. Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes.					
	26. Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes.					
	27. Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.					
	28. Los profesores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.					
	29. Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.					
	30. Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad					
	31. El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes.					
	32. El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.					
	33. Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes					
	34. La II.EE apoya al personal administrativo para que realice bien su trabajo.					
	35. La II.EE brinda apoyo a los profesores para que realicen bien su trabajo docente.					
Empatía	36. La II.EE brinda una atención individual a los estudiantes.					
	37. El personal administrativo presta atención individualizada al estudiante cuando es requerida.					
	38. Cuando es necesaria y solicitada los profesores le dan atención individualizada al estudiante					
	39. El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.					
	40. Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.					
	41. La II.EE muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, diseño de lecturas.					
	42. La II.EE muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante					
	43. Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan por la materia y fomentan la participación de los estudiantes					
	44. Los horarios de atención de las dependencias de la II.EE (bibliotecas, cafetería) son cómodos para los estudiantes.					
	45. Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.					

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
 (Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA)
 UNIDAD DE POSGRADO
 FACULTAD DE EDUCACION



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES

**La percepción sobre el clima organizacional por parte de los
estudiantes**

Estimado estudiante:

Reciba un afectuoso saludo. Amablemente, se le solicita que de manera voluntaria evalúe y aprecie la percepción sobre el clima organizacional por parte de los estudiantes.

El presente cuestionario tiene como objetivo medir el clima organizacional por parte de los estudiantes. Responda cada interrogante con imparcialidad, franqueza y confianza. Si no está seguro/a de cómo responder a una pregunta, por favor conteste lo que le parezca más cierto.

Sus respuestas, serán anónimas y confidenciales, para fines únicamente de esta investigación.

Gracias por su colaboración.

I. Información general

1. Sexo:

Hombre	1
Mujer	2

II. Cuestionario

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

ÍTEMS		Escala de valoración				
I. ESTRUCTURA		1	2	3	4	5
1. Considero que es necesario el establecimiento de reglas.						
2. Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas.						
3. En esta institución existe orden.						
4. Son necesarios los registros que lleno para calificar el servicio que la Institución me da.						
5. Son necesarios los registros que lleno para calificar a mis maestros.						
6. Son necesarios los registros que lleno para que se me pueda dar un servicio (biblioteca, sala audiovisual, servicios escolares).						
7. La cantidad de trámites son necesarios para recibir un servicio.						
8. La definición de mis derechos como alumno en el reglamento escolar apoya mi desempeño en la Institución.						
9. La definición de mis obligaciones como alumno en el reglamento escolar apoya mi desempeño en la Institución.						
10. Los ritmos de trabajo me parecen adecuados						
11. Puedo opinar para mejorar los procedimientos						
12. Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi labor estudiantil						
13. La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo						
II. Recompensa						
14. Son suficientes los premios y las becas en esta institución						
15. Mis maestros muestran interés en el resultado de mis tareas.						
16. Mis maestros reconocen mi esfuerzo en la realización de mis tareas						
17. Mis maestros me motivan para realizar mis tareas						

18. En general, la manera en que califican los profesores es adecuada.					
19. Mis maestros son justos con la calificación					

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

III. Relaciones	1	2	3	4	5
20. El director se preocupa por mejorar la institución					
21. El personal administrativo muestra disposición para asesorarme en la realización de algún trámite.					
22. El personal administrativo atiende mis solicitudes con un trato amable, eficiente y eficaz.					
23. En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo					
24. En esta institución se valora el trabajo y el esfuerzo					
25. Mis maestros no generan favoritismos por algún compañero.					
26. Mis maestros brindan la oportunidad para exponer mis ideas u opiniones.					
27. Mis maestros toman en cuenta las diferentes ideas de los alumnos.					
28. A mis profesores les interesa que aprenda					
29. Reconocen los derechos, dignidad y decoro de los alumnos.					
30. Muestran agrado, afecto y respeto hacia los alumnos.					
31. Mantienen una comunicación abierta con todos en la institución.					
32. Tienen la disposición para apoyarme fuera de la clase cuando se lo solicito.					

33. Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi labor estudiantil.					
34. Puedo opinar para mejorar mi trabajo escolar.					
IV. IDENTIDAD					
35. Me siento parte importante de esta institución.					
36. Me siento orgullosa de estar en esta institución					
37. Recomendaría a un amigo para que estudiara en esta institución					
38. Me siento bien practicando los ideales de mi institución					
39. Disfruto estudiar en esta institución.					
40. Me siento respaldado por mi institución para un evento académico.					